AGAMED

Sostenibilidad ambiental
y compromiso
con las personas

DS-E+ DESARROLLO SOSTENIBLE Y EQUIDAD



Informe de desarrollo sostenible 2025

Carta a la ciudadanía

Compromiso con la excelencia y la sostenibilidad en Torrevieja

Presentamos nuestro Informe ESG 2025, reflejo del compromiso inquebrantable de AGAMED con la gestión del agua y la protección medioambiental. Este año consolidamos nuestra trayectoria como referentes en sostenibilidad hídrica inteligente, fundamental para el bienestar de nuestra comunidad.

Continuamos validando inversiones estratégicas en infraestructuras resilientes. Con un equipo de más de 100 profesionales, posicionamos a Torrevieja como ciudad modelo:

- Descarbonización total de nuestras operaciones.
- Máximo aprovechamiento mediante economía circular.
- Sistemas inteligentes de gestión de pluviales.

Trabajamos en colaboración con instituciones para transformar Torrevieja en una ciudad preparada para desafíos ambientales, consolidando nuestra reputación como líderes. Nuestro enfoque ESG integra plenamente la responsabilidad social y la gobernanza:

- **Fondo Social:** Ampliado en 2025 para la población vulnerable.
- **Programa OLA:** Soluciones integrales para colectivos en riesgo.
- **Becas Jóvenes Talentos:** Inversión en el futuro profesional local.

"Continuaremos trabajando para que Torrevieja sea referente mundial en gestión sostenible."



Eduardo Jorge Dolón Sánchez
Presidente del Consejo de Aguas del Arco Mediterráneo

Carta de la gerencia

La publicación del Informe ESG de AGAMED constituye un acto de compromiso genuino con la ciudadanía torrevejense, reafirmando nuestra determinación de actuar con integridad y responsabilidad.

El contexto actual nos presenta desafíos sin precedentes. AGAMED ha asumido un papel protagónico como agente transformador, intensificando nuestros esfuerzos en la mitigación y adaptación al cambio climático.

Nuestra respuesta es una gestión hídrica innovadora diseñada para construir un municipio más resiliente y preparado para el futuro.

"Nuestra misión es ser parte de la solución a los grandes desafíos de nuestro tiempo."

Economía Circular: Consolidada como respuesta integral a la escasez hídrica mediante la optimización de recursos y reutilización de aguas.

Compromiso Local: Actuamos como catalizadores de cambio en colaboración con instituciones públicas y agentes sociales.

Innovación: Implementamos sistemas de drenaje sostenible y tecnologías inteligentes que optimizan cada aspecto de nuestra operación.

Sostenibilidad 2025: Reafirmamos nuestro compromiso inquebrantable con la construcción de un futuro más justo y habitable.



Jorge Ballesta Paredes
Gerente de AGAMED



Gemma Cruz Mercader
Gerente Adjunta de AGAMED



SOMOS AGAMED

Nuestros Valores

La Empresa

Más de 26 años de trayectoria nos consolidan como líder en la gestión sostenible del agua en el levante mediterráneo. Nuestra excelencia se fundamenta en la implementación de tecnologías innovadoras y soluciones digitales avanzadas.

Nos distinguimos por nuestra gestión ética y transparente, con un compromiso inquebrantable con el desarrollo sostenible y la creación de valor compartido para todos nuestros grupos de interés.



Cuidamos nuestro entorno

Cuidamos del planeta y de las personas. Impulsamos la transición ecológica y el respeto al agua.

Ponemos al cliente en el centro

Excelencia en todo lo que hacemos para satisfacer a nuestros clientes y ciudadanos.

Innovamos para anticiparnos al cambio

Nos adelantamos a los retos para dar respuesta a lo que la sociedad necesita.

Somos personas comprometidas

Trabajamos en equipo y fomentamos el respeto, la comunicación y la colaboración.

Gobernanza y Estructura Organizativa

Consejo de Administración (Junio 2026)

Eduardo Dolón Sánchez	PRESIDENTE
Jordi Azorín Poveda	VICEPRESIDENTE
Antonio Francisco Vidal Arévalo	CONSEJERO
María Sandra Sánchez Andreu	CONSEJERA
María del Rosario Martínez Chazarra	CONSEJERA
Pablo Samper Hernández	CONSEJERO
Daniel Molina Baeza	CONSEJERO
Gemma Cruz Mercader	CONSEJERA
Eduardo Montero Valiente	CONSEJERO
Óscar Martínez Guzmán	CONSEJERO
Fernando Domínguez Herrero	SECRETARIO
Mar Miravete Alarcón	VICESECRETARIA



Comité de Dirección

Áreas Funcionales:

General • RRHH y Organización • Sistemas de información • Jurídica • Planificación y Control Económico Financiero• Des. Sostenible, Equidad y Acción Social • Transformación • Operaciones • Clientes • Comunicación

Consejo de Administración Aguas del Arco Mediterráneo



El Consejo dirige, administra y representa a la sociedad, velando por la ética y el desarrollo sostenible.

La Dirección General rinde cuentas ante el Consejo y define políticas, estrategias y objetivos clave.

La Gerencia de Agamed puede incorporarse al Comité de Dirección.

El órgano Superior de Gobierno define la alta estrategia y valida las pautas de gestión y resultados. Las declaraciones de Misión, Visión y Valores se aprueban por la Dirección y se comunican al Consejo de Administración.

Nuestras cifras

Saneamiento

343,4	Km de red de alcantarillado (303,6 km gravedad +39,8km Impulsión)l
37,6	Km red pluviales (35,7Km gravedad + 1,9km Impulsión)
36	Estaciones de bombeo
5.513	Imbornales limpiados anualmente
322	Km de red limpiada anualmente
174	Km de red inspeccionada

Depuración

1	Depuradoras
8,106	Hm^3 de agua depurada
8,106	Hm^3 de agua reutilizada
11.555	Tn de lodos valorizados



Agua potable

129.575	Clientes
+291.440	Población abastecida
10,637	Hm^3 de agua suministrada
4	Estaciones de bombeo
38.200	M^3 de capacidad de almacenaje
9	Nº de depósitos
709,39	Km de red agua potable

Digitalización

34	Estaciones de campo
168	Sensores de red
3.392	Clientes con telelectura
67.456	Clientes con factura electrónica
132.538	Gestiones online

Calidad del agua

1.029	Muestras de agua anuales
9.995	Parámetros analizados
78	Análisis de control
18	Análisis completo

E ACCIÓN AMBIENTAL

CAMBIO CLIMÁTICO

- **100%** Energía renovable.
- **60.114 KWh** Generados.
- **64.738 m3** Capacidad avenidas.

AGUA Y BIODIVERSIDAD

- **87,45%** Rendimiento técnico.
- **479 fugas** Reparadas.
- **100%** Libre fitosanitarios.

ECONOMÍA CIRCULAR

- **100%** Lodos valorizados.
- **8.948 Tn** Aplicadas en agricultura.
- **100%** Agua tratada reutilizada.

INNOVACIÓN

- **45%** Inversión I+D+i proyectos ambientales.
- Proyecto **Smart-Pasteur**.



S SOCIEDAD Y PERSONAS

ACCESO AL AGUA

- **+7.000 personas** Con medidas de pago.
- **2,76 M€** Fondos sociales (11 años).
- Satisfacción: **7,70**.

TALENTO Y SEGURIDAD

- **94,62%** Contrato indefinido.
- **1.007 h** Formación PRL.

CONCIENCIACIÓN

- **232.639€** Acciones sociales.
- Proyecto **OLA** y Becas Talentos.



G GOBERNANZA

ACTIVIDAD

32.694M€ Valor compartido.

- +26 años gestión.
- Sist. integrados.

CADENA VALOR

- **148** Proveedores locales.
- **6 M€** Compras locales.
- **100%** Eval. Sostenible.



Estrategia GreenUp de Veolia

Programa Estratégico 2024-2027

GreenUp es el nuevo programa de Veolia para acelerar soluciones asequibles y replicables que descontaminan, descarbonizan y regeneran recursos.

Aprovechando la experiencia en agua, energía y residuos, busca innovar para crear las soluciones del mañana.

Compromiso Veolia y Biodiversidad

Fomentamos la biodiversidad mediante acciones en instalaciones (EDARs) e infraestructuras verdes.

Minimizamos emisiones de alcance 1 y 2, registrando la huella de carbono en el MITECO para reducirla progresivamente.



Programa Estratégico GreenUp



Actividad responsable

El programa **GreenUp** de Veolia cuenta con tres grandes impulsores que hacen referencia a la Eficiencia Energética, el Tratamiento de Residuos Peligrosos y a las Tecnologías de Agua & Nuevas Soluciones. Un pilar central de las actividades de Veolia, es el cuidado del agua.

Mantiene su excelencia operativa al tiempo que ofrece innovaciones tecnológicas, pasando de la distribución de agua a la ciencia del agua.

Veolia tiene como objetivo centrarse en la eficiencia de soluciones y utilizando tecnologías de vanguardia que incluyen la reutilización de aguas residuales tratadas, el tratamiento de agua o la producción de agua potable.

Garantizar la salud de las personas

Mantenemos el firme compromiso de garantizar en todo momento el derecho al agua, sin dejar a nadie atrás.

Trabajar por la salud del planeta

Apostamos por proyectos de regeneración de agua y compensación hídrica, además de soluciones basadas en la naturaleza y proyectos de economía circular y regenerativa que aumenten la resiliencia de nuestras ciudades y ecosistemas.

Reforzar vínculos de confianza

Las alianzas, que marcan desde hace tiempo la forma de trabajar de la compañía, permiten abordar los nuevos retos gracias a los vínculos de confianza existentes. A partir del compromiso con las administraciones, la industria, los proveedores y la ciudadanía, movilizamos a las partes implicadas para abordar la transición ecológica, mediante el desarrollo de modelos de economía circular y regenerativa, y la innovación, de forma resiliente, para anticiparnos a las exigencias del futuro



Nuestra forma de trabajar

Con más de 25 años de experiencia en Torrevieja, en Agamed ofrecemos nuestra capacidad y conocimiento para el desarrollo de la comunidad local. Creemos en las alianzas para avanzar hacia un pacto social basado en la solidaridad,el empleo de calidad y el crecimiento económico sostenible.

De esta forma, la colaboración y las alianzas son fundamentales en nuestra forma de trabajar, actuando como impulsores sociales, ambientales y económicos. A través de ellas, fomentamos la confianza y la cooperación con nuestros grupos de interés para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Apostamos por un modelo de servicio basado en las alianzas y la colaboración público-privada.





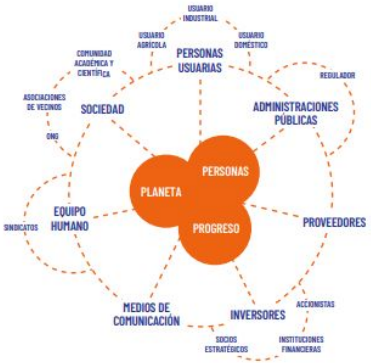


Diálogo con grupos de interés

El compromiso con nuestros grupos de interés es un pilar fundamental de nuestra **Política de Desarrollo Sostenible**.

Realizamos un seguimiento sistemático para conocer sus percepciones y expectativas, materializando la interacción a través de diversos canales como reuniones estratégicas y foros profesionales.

Mantenemos una actitud proactiva en la generación de espacios de encuentro y diálogo constructivo.





Estrategia social media

Canales digitales como vía de comunicación bidireccional principal.

Contenidos centrados en campañas sociales más allá del servicio de agua y saneamiento.

Empresa	Seguidores	Impresiones	Interacciones	Publicaciones
Agamed	**2.305**	**106.270**	**4.906**	**905**

Alianzas y colaboraciones

Las alianzas son el elemento esencial de nuestra forma de trabajar. Constituyen un motor social, ambiental y económico. Estas alianzas permiten generar vínculos de confianza con
nuestros grupos de interés y colaborar con todos ellos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a través de la cooperación, el diálogo y la transparencia. Agamed y las empresas mixtas poseen la experiencia, la capacidad, el conocimiento para apostar por las alianzas y unir esfuerzos.

De esta forma, Agamed colabora con los siguientes organismos.

Organismos RSC

Participamos de manera activa con entidades y organizaciones empresariales con el propósito de promover e impulsar la responsabilidad, la sostenibilidad empresarial y la Acción Social. Entre otras:

- **CE/R+S** Club de Empresas Responsables y Sostenibles - Presidencia
- **Pacto Mundial (Red Española)** Miembro Signatory
- **Cruz Roja** - Colaboraciones como el Programa OLA
- **APSA** - Centro de Empleo
- **Red Acoge** - Colaboración Equidad
- **Fesord** - Atención al cliente personas sordas
- **Banco de Alimentos** - Comunidad Valenciana
- **Fundación Novaterra** - Colaboración con Becas
Jóvenes Talentos
- **Fundación Nova Feina** - Colaboración con Becas Jóvenes Talentos





Ética y buen gobierno

Veolia colabora con distintas entidades, asociaciones y eventos relacionados con el debate, la reflexión y el fomento del desarrollo socioeconómico de la Comunitat Valenciana, así como contribuir al fomento de la competitividad de nuestra economía.

- **CEV** (Confederación empresarial de la Comunidad Valenciana) - Presidencia del Agua y Responsabilidad Social Empresarial
- **Fundación Conexus** - Patrón
- **AVE** (Asociación Valenciana de Empresarios) - Miembro
- **INECA** (Instituto de Estudios Económicos de la Provincia de Alicante) - Junta Directiva
- **FEMPA (**Federación de Empresarios del Metal de la Provincia de Alicante) - Miembro
- **AVACU** (Asociación Valenciana de Usuarios y Consumidores) - Miembro
- **AVAESEN** (Asociación Valencianas del Sector de la Energía) - Miembro de la Junta Directiva

Organismos para la Biodiversidad

La biodiversidad es el pilar para que el ser humano pueda vivir en la Tierra, según declaraciones de la ONU, es por ello fundamental para Hidraqua crear alianzas con entidades conservacionistas, organismos e instituciones para preservar nuestro patrimonio natural, como por ejemplo con: así como contribuir al fomento de la competitividad de nuestra economía.

- **Aliats per la biodiversitat –** Miembro
- SEO Birdlife - Proyectos voluntariado ambiental / Curso de formación
- **Coordinadores de defensa bosque del Turia –** Colaboración proyectos
- **Parcs Naturals Comunitat Valenciana –** Proyecto Guardian, Colaboración PN de las Lagunas de la Mata y Torrevieja
- **Territorio Natura –** Proyectos ambientales

iambiente

La plataforma i-ambiente se ha constituido en un foro de referencia en el ámbito de la Calidad Ambiental, Responsabilidad Social y las Smart Cities. Veolia participa como miembro de la plataforma.

ONG POR EL AGUA Fundación Aquae AQUAE FUNDACIÓN

Centro de referencia en el impulso de la educación, el apoyo a la sostenibilidad y la difusión del conocimiento, con el objetivo de avanzar hacia un modelo sostenible y respetuoso con el medio ambiente, la biodiversidad y el desarrollo digno y equitativo de las personas.





Organismos Innovación

Aspiramos a ser un referente en innovación en la gestión del agua para aportar soluciones y continuar avanzando hacia un medio ambiente más sostenible por ello formamos parte de los principales Hub de innovación de la Comunitat Valenciana.

- **IVACE+** (Agencia Valenciana de Innovación) – Miembro
- **Distrito Digital Comunitat Valenciana** - Partner del Distrito Digital
- **INVAT-TUR** - Miembro
- **CEV** - Miembro de la Comisión de Innovación
- **SmartCities-Think Tank** - Miembro
- **Alicante Futura** - Miembro del Comité Asesor
- **UA (Universidad de Alicante)** – Miembro del Consejo Social y del Área de Innovación • Parque Científico UMH de Elche – Colaborador
- **Alicante Port** - Grupo de trabajo Innovación Abierta
- **Innovare** – Red Innovación Abierta UA





Colaboraciones con la Universidad

- UA - Cátedra Aguas de Alicante de Cambio Climático
- UA - Coordinación e impartición del módulo de ambiental del Título de Experto en Sostenibilidad y RS junto al CE/R+S
- UMH - Proyectos vinculados a innovación, acción social, digitalización y sostenibilidad - Cátedra Pedro Ibarra
- UPV - Cátedra STEAM del Consejo Social
- UPV / UV - Proyecto Guardian en investigación
- UMH / UA - Colaboración para seguimiento biodiversidad en el Clot de Galvany

Hitos del año 2025

ENERO
Día del Árbol 2025: +1.000 alumnos fomentando la educación ambiental.

FEBRERO
Obras pluviales: 3,9M€ invertidos para mitigar inundaciones urbanas.

MARZO
Fondo Social: 308.093€ invertidos generando 846 contratos de empleo.

ABRIL
Deporte adaptado: 8ª edición del vínculo con el Real Club Náutico.

MAYO
Excelencia: 88% de los ciudadanos valoran la mejora del servicio.

JUNIO
Sanidad: Entrega de gafas VR para reducir el dolor infantil.

JULIO
Inclusión: Campus APANEE bajo el lema "Todos estamos incluidos".

AGOSTO
Resiliencia: Récord de consumo gestionado eficientemente.

SEPTIEMBRE
Cultura: Becas Ricardo Lafuente para 81 jóvenes músicos.

OCTUBRE
Sostenibilidad: 89,35% de rendimiento hidráulico en 2024.

NOVIEMBRE
Igualdad: Renovación del Distintivo de Igualdad en la Empresa.

DICIEMBRE
Impacto Social: Mejora de empleabilidad para 17 personas (Programa OLA).










Innovar para regenerar

Innovar para regenerar

La innovación es el motor que alimenta la búsqueda de nuevas soluciones para cuidar de los recursos y del entorno. Creamos soluciones innovadoras que nos acercan al futuro basadas en la colaboración público-privada, para dar respuesta a las necesidades de la sociedad.

Alineamos nuestros compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

42 M€
invertidos en I+D+i (vía Veolia España)

231
profesionales vinculados a la innovación

45%
inversión en proyectos ambientales y sociales

30+
entidades enfocadas a la innovación en la CV

>16 M€
proyectos PERTE Digitalización del Agua

Colaboración Estratégica

DINAPSIS

2 Centros Hubgrade en la Comunitat Valenciana: Valencia y Benidorm.

Smart_Pasteur

Investigación Smart Pasteur para procesos de innovación.

INVERTIMOS EN I+D+I Y CREAMOS ECOSISTEMAS INNOVADORES

Innovación y uso de tecnologías inteligentes

La innovación y el uso de tecnologías inteligentes nos permite llegar a nuevas soluciones; asegurando que se consiguen de una manera rápida (agile), enfocada a la ciudadanía (customer centered) e integrando conocimiento externo (open).

Nos orientamos a resultados que impacten positivamente en la sociedad y asumimos riesgos en la creación de soluciones innovadoras.

La innovación abierta es uno de los motores del cambio y genera valor a partir de la creación de ecosistemas que incluyen una comunidad de start-up, administración pública y otras empresas.

Orientamos nuestra capacidad de reinvención constante hacia un objetivo claro: ofrecer servicios que mejoren el día a día de las personas y su entorno, en base a:

- **Desarrollo de productos:** Basados en la última tecnología, con flexibilidad y capacidad de adaptación.
- **Captura de conocimiento:** Transferencia a través de herramientas colaborativas y vigilancia tecnológica.
- **Digitalización:** Transformación de actividades para mejorar el rendimiento de las instalaciones.



Innovación Hubgrade y Cetaqua

Centro de innovación

Hubgrade by VEOLIA

Servicios digitales del grupo Veolia para la transformación ecológica. Contamos con dos hubs en la Comunitat Valenciana: **Costa Blanca (Benidorm) y Valencia**, con tecnología avanzada para la gestión sostenible del agua y el territorio.

HUB OPERATIVO
Operación integrada de servicios de agua, medio ambiente y salud ambiental.

LAB DE INNOVACIÓN
Conocimiento aplicado y creatividad para optimizar procesos y control digital.

SERVICIOS DIGITALES
Suite enfocada a dar respuesta ágil a las necesidades de gestión sostenible.



CETAQUA: Liderazgo en Innovación

Centro tecnológico de referencia internacional con más de 15 años de experiencia.

- Líder en proyectos europeos de I+D+i aplicados al sector del agua.
- Colaboración con universidades, startups y el ecosistema local.
- Referente europeo en innovación para la gestión sostenible.

Proyecto “Smart Pasteur”

Agamed colabora en un proyecto para desarrollar un sistema de pasteurización que permite reutilizar lodos de depuradoras como fertilizante libre de patógenos.

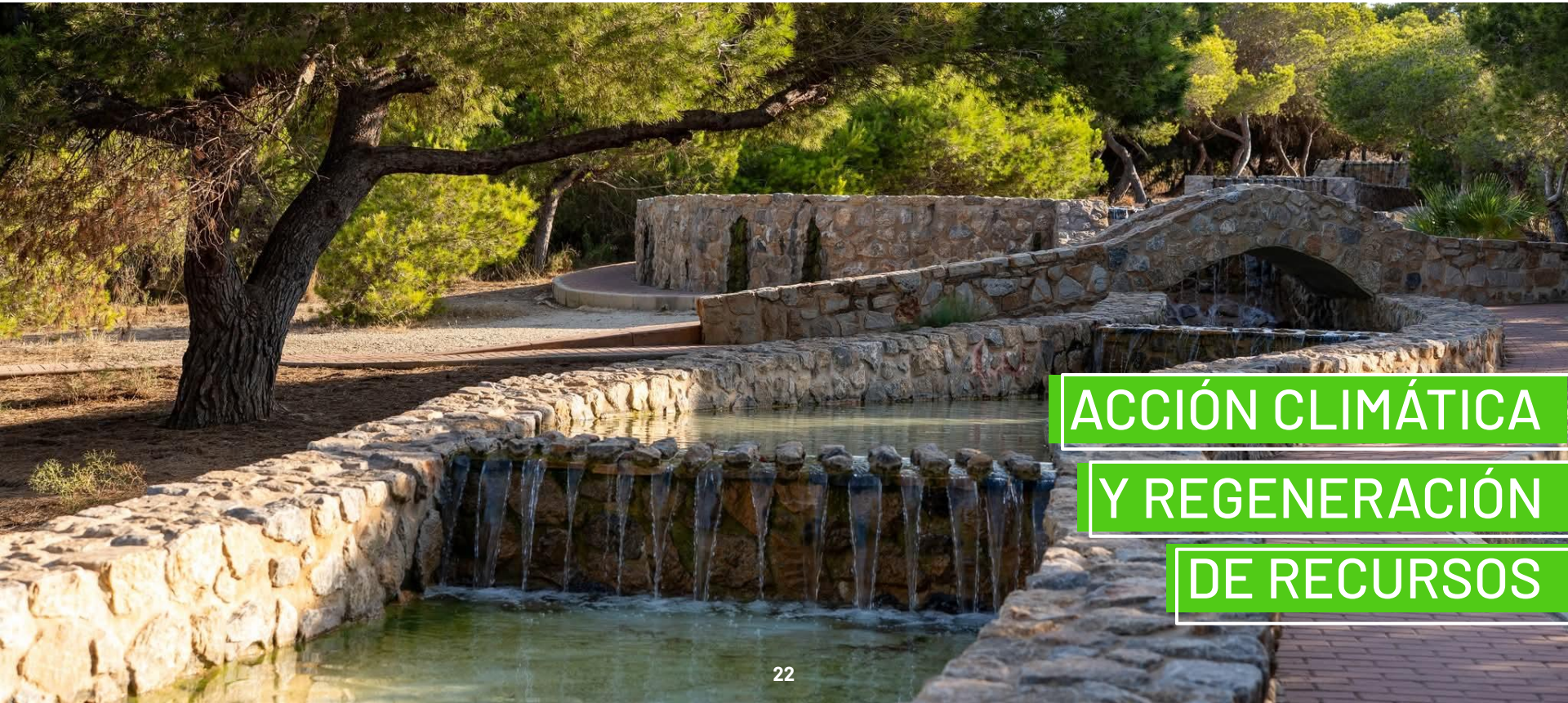
La investigación financiada por la **Agencia Valenciana de Innovación** se centra en lodos desecados para su aplicación al suelo como enmienda orgánica.

El proyecto, coordinado por **INDEREN**, favorece la sostenibilidad y economía circular en el ciclo integral del agua.

Presupuesto total: 500.000€



Agamed optimiza procesos en plantas depuradoras para el aprovechamiento de lodos y el balance energético, avanzando en la sostenibilidad del ciclo integral del agua en Torrevieja.



ACCIÓN CLIMÁTICA Y REGENERACIÓN DE RECURSOS

Resiliencia climática: descarbonización y adaptación

Acción climática y regeneración de recursos

100%
capacidad de compra cubierta con energía verde

61.769
KWh de energía solar anual producida

> 2.500
t CO2 eq. aprox. evitadas gracias a energía verde

61,36%
de la flota son vehículos ecológicos

Alineamos nuestros compromisos...

CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

REDUCIR LAS EMISIONES DE CO_2 DE NUESTRA GESTIÓN



Riesgos y oportunidades frente al cambio climático

Acción climática y regeneración de recursos

En referencia a los riesgos ambientales, destacan los que corresponden a los retos de la sociedad, como la lucha contra el cambio climático o la pérdida de biodiversidad.

Estos riesgos pueden tener un impacto significativo para la empresa, alterando la disponibilidad de agua potable o afectando la calidad del recurso.

Agamed aborda la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos, buscando soluciones con el menor consumo energético. Los riesgos del cambio climático se transforman así en oportunidades para un uso eficiente.





Los riesgos asociados al cambio climático pueden tener un impacto significativo para la empresa, alterando la disponibilidad de agua o modificando flujos fluviales. Abordamos la reducción de emisiones y el uso de recursos alternativos (vínculo agua-energía) para convertir estos riesgos en oportunidades de eficiencia.



Estrategia climática basada en cuatro líneas

Mitigar el cambio climático
Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Planes de resiliencia
Impulso a la preservación de ecosistemas y ciclo del agua.

Economía circular
Modelos con soluciones de residuo cero.

Infraestructura verde
Soluciones basadas en la naturaleza y economía baja en carbono.

Adaptación

Desde Agamed trabajamos para adaptarnos al cambio climático aumentando la resiliencia de nuestros sistemas de agua urbana ante escenarios de sequías y fenómenos de lluvia torrencial más frecuentes y severos. Contribuimos a reducir la huella hídrica mediante la reutilización de las aguas residuales regeneradas y la gestión inteligente aplicada a todas las etapas del ciclo integral del agua.

Objetivos prioritarios de gestión en entorno de escasez hídrica

Recuperación de recursos
Recuperar nuestros ríos y acuíferos, y proteger frente a las inundaciones mediante infraestructuras verdes.

Calidad de las aguas
Lucha contra la contaminación difusa y preservación de la calidad, previniendo la pérdida de biodiversidad.

Digitalización y Depuración
Impulsar la depuración, el saneamiento y la digitalización de la administración integral del agua.

Uso de Agua Regenerada
Liberar masas de agua y potenciar el uso agrícola, ambiental e industrial mediante agua regenerada.



Nuevo parque inundable multifuncional en Aguas Nuevas

AGAMED: COMPROMETIDA CON LAS INFRAESTRUCTURAS VERDES

Gestión sostenible frente a inundaciones e infraestructuras verdes para crear una ciudad más resiliente.

Durante el año 2025, AGAMED continúa con su compromiso en la integración y transformación de las infraestructuras hidráulicas en infraestructuras verdes para la gestión sostenible de inundaciones, así como su compromiso para afrontar los nuevos desafíos climáticos, haciendo la ciudad más resiliente y garantizando un desarrollo ambientalmente responsable.

Capacidad de Almacenamiento

64.738,20 m³

Repartidos en 9 zonas estratégicas, incluyendo dos grandes parques inundables.

Sistema de Saneamiento

Contamos con más de **37.600 metros** de conducciones de pluviales.

La instalación de **hidrodifusores dinámicos** permite minimizar la contaminación difusa de la escorrentía.

Esta red mejora significativamente el entorno urbano y la calidad ambiental de la ciudad.

Economía Circular

Retención y evacuación controlada del agua para minimizar impactos en zonas sensibles.

Tratamiento en planta local para **regeneración y reutilización** en riego agrícola.

Un modelo circular que previene la contaminación de cauces públicos.

DESARROLLO SOSTENIBLE | **PARQUES INUNDABLES** | **GESTIÓN SOSTENIBLE DE INUNDACIONES** | **CIUDADES MÁS RESILIENTES**

MIRANDO AL FUTURO - PLAN 2025 PARA EL DESARROLLO DE NUEVAS INFRAESTRUCTURAS VERDES

La naturaleza se integra en la ciudad transformando las infraestructuras y el entorno urbano para combatir el cambio climático

Con la vista puesta en el futuro, AGAMED da un paso más en su compromiso medioambiental con un ambicioso plan para 2025, respaldado por una inversión superior a 1 millón de euros. El nuevo proyecto consiste en la creación de un espacio multifuncional de más de 4.100 m^2 que integra soluciones innovadoras basadas en la naturaleza, transformando el paisaje urbano en un espacio resiliente y refugio climático.

Este nuevo parque persigue un doble objetivo: actuar como infraestructura verde para la gestión sostenible de aguas pluviales y crear un nuevo espacio urbano naturalizado, accesible y versátil para el esparcimiento, el deporte y el ocio de los vecinos.

La zona de actuación se diseña en dos ámbitos diferenciados:Una zona deportiva y de ocio que incluye un skatepark y un bowl de patinaje, diseñados con elementos prefabricados de hormigón que, además de su uso recreativo, forman parte del sistema de drenaje urbano sostenible.

Una gran área verde naturalizada que incorpora más de 1.500 m^2 de jardines de lluvia y soluciones de drenaje sostenible (SUDS), con especial atención a la integración de vegetación autóctona y la mejora de la biodiversidad, incrementando la superficie de espacios naturalizados en un 20%.Esta iniciativa integral reafirma el compromiso de AGAMED en el desarrollo de ciudades sostenibles, la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y la preservación del medio ambiente.

" Cuando la innovación se encuentra con la naturaleza, las ciudades no sólo crecen, sino que respiran."



EFICIENCIA ENERGÉTICA Y MOVILIDAD SOSTENIBLE

Movilidad Sostenible

Apostamos por una transición verde en nuestro transporte. Disponemos de 27 vehículos ECO (eléctricos e híbridos), que suponen un 61,36% del total de nuestra flota.

61,36%

Vehículos de flota ECO

Fomentamos además el teletrabajo, las reuniones virtuales y la optimización de rutas para reducir el impacto ambiental.

Instalación de Placas Solares



En nuestro emplazamiento de **Torreblanca**, generamos **61.769 kWh/año** con una potencia instalada de 36,5 kWp.

La digitalización y la optimización de desplazamientos reducen la distancia recorrida, favoreciendo un ahorro significativo de costes y emisiones.



PRESERVACIÓN Y REGENERACIÓN DEL AGUA

Preservación y regeneración del agua

Desarrollamos soluciones concretas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático sobre los recursos hídricos, con planes de resiliencia y continuidad e impulsando el uso eficiente de los recursos hídricos.

COMPROMISO ODS

Reducción del consumo, ahorro y reutilización

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

87,45%
Rendimiento hidráulico
en Torrevieja

100%
Agua regenerada
utilizada para riego agrícola

8,1 Hm³
de agua depurada
gestión anual

> 10.000
Parámetros analizados
garantía de potabilidad

64.378 m³
Almacenamiento
9 zonas de laminación y acumulación

322 km
Alcantarillado limpio
y 5.513 imbornales

Objetivos Prioritarios

Prioridades estratégicas en la gestión del agua ante la escasez hídrica actual.

Restauración y Protección

Recuperar nuestros ríos y acuíferos, garantizando la protección frente a inundaciones y preservando el entorno natural.

Calidad y Biodiversidad

Lucha contra la contaminación difusa para prevenir la pérdida de biodiversidad y los impactos nocivos sobre la salud y el medio ambiente.

Innovación y Eficiencia

Impulsar la depuración, el saneamiento y la digitalización avanzada para liberar masas de agua mediante el uso de agua regenerada.



Desde Agamed aumentamos la resiliencia urbana ante el cambio climático y reducimos la huella hídrica mediante la gestión inteligente y la reutilización de aguas regeneradas en todas las etapas del ciclo integral.

Preservación y regeneración del agua

8,106 Hm³
Agua reutilizada (100% agrícola)

10,637Hm³
Agua suministrada a >258k personas

+1.091 Km
Red de alcantarillado y distribución



Visión Estratégica

- **Restaurar y proteger:** Recuperación de ríos y acuíferos.
- **Innovar y modernizar:** Saneamiento y digitalización avanzada.
- **Garantizar calidad:** Preservación ambiental y salud pública.

"España consolida su posición con alta vulnerabilidad hídrica. Transformar el modelo de gestión es una urgencia nacional."

Mejoras en infraestructuras hídricas

Las inversiones netas y fondos de renovación generan un impacto positivo significativo. Las mejoras en la red de agua aumentan el caudal disponible, mejoran la calidad del agua y reduciendo considerablemente las fugas por roturas.

Simultáneamente, las mejoras en saneamiento incrementan la capacidad de evacuación de aguas residuales y drenaje, previniendo infiltraciones y eliminando problemas de olores. Destaca la inversión de 3,9 M€ en el recinto portuario con separadores hidrodinámicos.

2,40 M€
Fondos renovación potable

1,13 M€
Inversión cobertura

Agamed

Concepto	2023	2024	2025
Renovación	1.145.187	1.697.407	2.397.308
Inversión	2.170.332	4.282.847	1.128.260



Averías en red y acometidas (May 20-25)



Eficiencia hidráulica

Una adecuada gestión consigue el máximo provecho de los recursos hídricos, tiene un impacto positivo sobre el medio y facilita el acceso presente y futuro de la población al agua.

Acciones para reducir el agua no registrada



2024	2025	
3.302	3.392	Contadores de telelectura
26.420	24.278	M3 recuperados en campañas contra el fraude en la red de agua potable
410	479	Fugas de agua detectadas y reparadas
89,35%	87,45%	Rendimiento técnico hidráulico
4.763	4.222	Avisos a clientes sobre consumo excesivo
128.780	129.575	CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AL CLIENTE
1.703	1.825	Km de red inspeccionada para buscar fugas

Agua no registrada (ANR)

No toda el agua que se capta y potabiliza llega al consumidor a través de las redes de transporte y distribución. Esto es así debido a diversos motivos, como las fugas en dichas redes, consumos no registrados por falta de medidores o fraudes, así como errores en los medidores. Esta diferencia entre el agua suministrada a la red y el agua que finalmente se registra, se denomina agua no registrada (ANR).



Innovamos con…

Inteligencia artificial para el mantenimiento predictivo

Trabajamos, a través de la Know-Tech Office, para optimizar la gestión de nuestros activos,mejorando su eficiencia mediante el uso de inteligencia artificial para el mantenimiento predictivo de los equipos (minimizando tiempos de fallo, mantenimientos innecesarios y buscando la eficiencia global del sistema).

y para la localización de fugas

Soundwater es una aplicación móvil que permite localizar fugas o roturas en las redes de abastecimiento de agua. Desarrollada bajo un algoritmo de inteligencia artificial, la app es capaz de reconocer patrones en los sonidos de las fugas de agua y constituye una herramienta de gran utilidad para los operadores menos experimentados.

El uso de las aguas regeneradas permite:

- Liberar recursos de calidad para abastecimiento y minimizar la demanda neta de agua, reduciendo la presión sobre ríos y acuíferos.
- Reducir el vertido neto a los sistemas naturales, fundamentalmente ríos y aguas costeras, y por tanto la carga contaminante y sus efectos sobre los ecosistemas.
- Disponer de mayores recursos hídricos para uso urbano y riego de zonas verdes en las ciudades con menor coste económico para el municipio

Poner a disposición recursos que requieren menos energía que otras fuentes como la desalación marina o las transferencias entre cuencas.

- Facilitar el reciclado de nutrientes para uso agrícola, con los consiguientes beneficios económicos y ambientales (por la reducción del impacto ecológico asociado a los fertilizantes agrarios).
- El aporte del efluente para uso ambiental en espacios naturales.

USO AGRÍCOLA
AGUA REUTILIZADA

Sociedad
AGAMED

8.105.796
Agua reutilizada para uso agrícola (m3)



Red de Alcantarillado y Gestión Sostenible

TRABAJO CORRECTIVO: 913 HORAS

46% Otros
13% Apoyo a obras
8% Puntos conflictivos
5% Desatascos
3 % Imbornales
5% Limpieza parques inundables
20% Limpieza red de alcantarillado

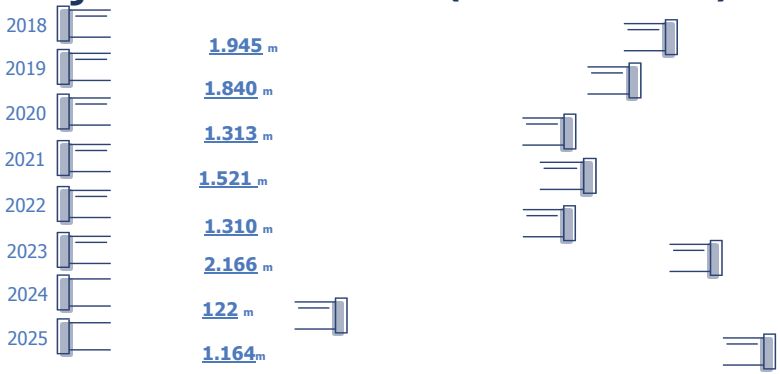
INSPECCIÓN Y LIMPIEZA

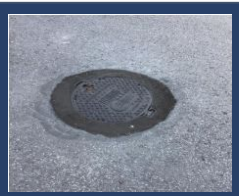
174.051 m
Inspeccionados (Cámara TV y pértiga)

1.209 h
Comprobación de estado y deficiencias

322Km
Red de alcantarillado limpiada

Longitud de Red Renovada (metros lineales)





Se han sustituido un total de 185 tapas nuevas de cierre hermético. Actuaciones sobre tapas que hacían ruido con cinta asfáltica para nivelarlos y amortiguar el rozamiento tapa-marco.

TRABAJO PREVENTIVO

304 Km
Red de alcantarillado y colectores

2.203 h
Limpieza programada y puntos conflictivos

5.513
Imbornales limpiados

Plan de control de vertidos

Sostenibilidad del Ciclo Urbano

Asegura el funcionamiento de las estaciones depuradoras controlando vertidos industriales.

Permite devolver el agua tratada al medio natural sin impactos negativos y su reutilización agrícola.

Estado de la Red

Evita daños por vertidos corrosivos, ácidos o inflamables y controla la salinidad.

Control Semanal (EBAR)

Análisis de conductividad para vigilar la salinidad en las redes.

Parámetros "Otros" analizados:

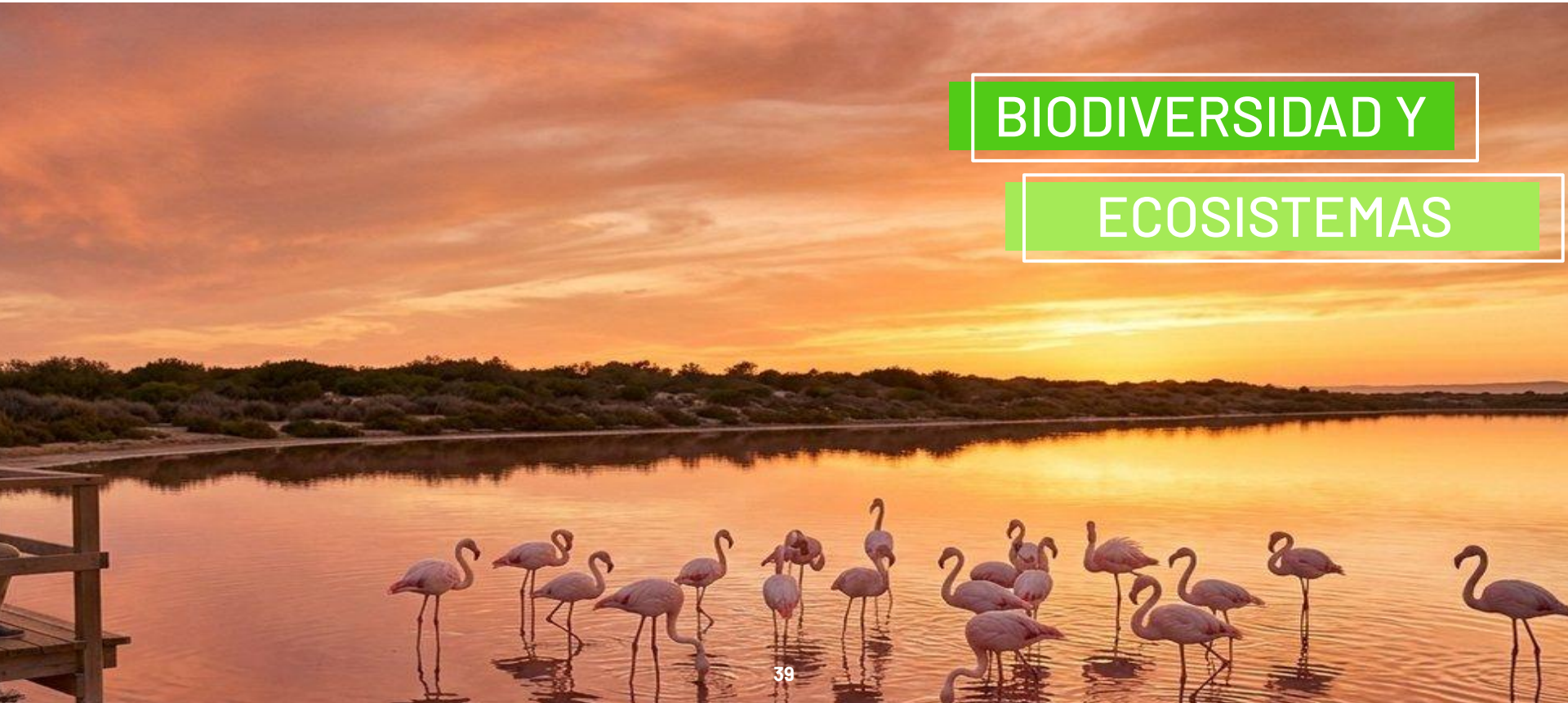
Metales pesados, compuestos orgánicos y elementos traza específicos según normativa local.

Sólidos gruesos	Aluminio	Cianuros totales	Cromo III	Manganeso	Selenio
Sólidos sedimentables	Arsénico	Cloruros	Cromo VI	Mercurio	Sulfatos
Toxicidad	Bario	Cobre	Estaño	Níquel	Sulfitos
Aldehídos (formaldehído)	Boro	Color	Fluoruros	Plata	Sulfuros
Fenoles	Cadmio	Cromo	Hierro	Plomo	Zinc

PARÁMETROS ANALIZADOS	
D.B.O5	72
D.Q.O	72
Fósforo total	72
Nitrógeno amoniacal	72
Nitrógeno nítrico	72
Sólidos en suspensión	72
pH	72
Conductividad a 20ºC	72
Aceites y grasas	48
Detergentes aniónicos	32
Otros	30
Total	**686**



BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS



Biodiversidad y ecosistemas

Conservación

Acciones para la protección y conservación de la biodiversidad local.

100% **Fangos**

De los fangos de depuración son valorizados y reutilizados.

Especies Invasoras

100% de instalaciones dentro del programa **STOP invasoras**.

BIOBSERVA

Voluntariado Biobserva

EDAR incorporada con **2 voluntarios** activos participando en el programa.

100% **Fitosanitarios**

Instalaciones completamente libres de productos fitosanitarios.



Ecological Footprint

ESPACIO LIBRE DE FITOSANITARIOS

Definición y Objetivo

Indicador que tiene el objetivo de mejorar la calidad ambiental de las superficies permeables; minimizar el impacto a zonas sensibles protegidas anexas mediante protocolos de optimización; y fomentar la biodiversidad en las zonas permeables (aprox. 2,3 ha de diferentes tipologías).

Programa GreenUp (Veolia)

Alineadas bajo este programa, realizamos acciones en EDARs e infraestructuras verdes. En la **EDAR de Torrevieja (AGAMED)**, el sistema Ecological Footprint se implantó en 2023.

Acciones 2025: Nueva Señalética

- Jardines de mariposas y polinizadores
- Puntos de agua naturalizados para fauna
- Nidales y hoteles de insectos
- Lucha contra especies invasoras





Cartelería instalada en la EDAR de Torrevieja

FITOS 0

En todas las EDARs se ha logrado el objetivo de FITOS 0, lo que implica la eliminación total del uso de fitosanitarios en las instalaciones, protegiendo de este modo la biodiversidad al adoptar otros sistemas no químicos para el control de plagas y malas hierbas. Desde el 2017, bajo el plan estratégico REWATER, desde Agamed empezamos la formación en gestión de espacios verdes y el compromiso de eliminar el uso de fitosanitarios en el 100% de sus instalaciones. Este objetivo se alcanzó en 2021, coincidiendo con el fin del plan estratégico.

Con posterioridad a la consecución del objetivo de FITOS 0, se procedió a la comenzar la entrega de distintivos a las plantas que habían logrado este objetivo marcado por el REWATER.

Con posterioridad a la consecución del objetivo de FITOS 0, se procedió a la comenzar la entrega de distintivos a las plantas que habían logrado este objetivo marcado por el REWATER. Así mismo, en todo momento se tiene presente que la parte operativa de las instalaciones ha de ser planteada bajo una perspectiva de mínimo impacto negativo sobre la biodiversidad. Así, complementamos estas acciones con otras.

ESPACIO LIBRE DE FITOSANITARIOS

Entre ellas, el programa de limpiezas de lagos en las infraestructuras verdes gestionadas fuera de las épocas de anidamiento y cría de las especies presentes, para minimizar el impacto sobre esta biodiversidad.

Además, incluso, se realizan labores de rescate de ejemplares que son trasladados a dependencias adecuadas, donde se les alimenta y mantiene hasta que terminan dichas labores de mantenimiento y pueden ser devueltas nuevamente al lugar de donde se retiraron.

Y por último, también, se promueve la reutilización de aguas, gracias a la depuración de las aguas residuales y posterior regeneración, para ampliar los potenciales usos de este recurso sostenible.





Espacio BIObserva

BiObserva Voluntariado

Desde 2017, implantado en la mayoría de las EDARs, es un programa de ciencia ciudadana donde voluntarios observan y registran aves como bioindicadores de calidad ambiental. Se enmarca en el programa corporativo Veolia Cares y el plan estratégico Green Up 2024-2027.

BiObserva-Stop invasoras

Contamos con protocolos exclusivos para la gestión de incidencias con fauna y programas de eliminación de especies vegetales invasoras en nuestras instalaciones.

Acciones destacadas

- Colocación de nidales para aves y murciélagos.
- Instalación de puntos de agua tranquilos para fauna.
- Hoteles de insectos y plantación para polinizadores.

BIOBSERVA





Fomento de la biodiversidad en instalaciones



El programa BiObserva STOP-invasoras dispone de una plataforma web y una app para la identificación, inventariado y seguimiento de especies.

Voluntariado corporativo

En colaboración con el ICO y SEO/BirdLife, el programa BiObserva ha acumulado casi 10.000 observaciones de aves. En Alicante se ha alcanzado un récord de 192 especies.

Proyecto STOP - Invasoras

Estrategia para controlar y erradicar especies exóticas invasoras (EEI) en infraestructuras de agua, gestionando flora invasora como el carpobrotus edulis y repoblando con autóctonas.

BIOBSERVA

Celebración del Día del Árbol

AGAMED establece indicadores para minimizar el impacto de CO2 y promover la regeneración ambiental mediante la educación y la vegetación.

Hitos alcanzados:

- Más de 1.000 alumnos formados en criterios de plantación.
- Plantación de 650 ejemplares autóctonos en el Parque de La Mata.
- Acción reconocida como una de las más importantes de la Comunidad Valenciana.

Proyecto de educación medioambiental

PROYECTO EL TIEMPO EN EL COLE

Colaboración con "Proyecto Mastral" para promover la ciencia ciudadana y concienciación climática en centros de Torrevieja (ODS 2030).

La red de estaciones meteorológicas permite a los alumnos analizar datos climáticos locales, complementado con charlas y experimentos prácticos.







UN MODELO REGENERATIVO: HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR



Un modelo regenerativo:
hacia la economía circular

Alineamos nuestros compromisos...
CONVERTIR EN BIOFACTORÍAS NUESTRAS INSTALACIONES PRINCIPALES



21,7%
de los fangos empleados para la generación de energía



11.555 tn
de fangos de depuración valorizados y reutilizados



9.515 tn
de residuos de demolición y construcción valorizados

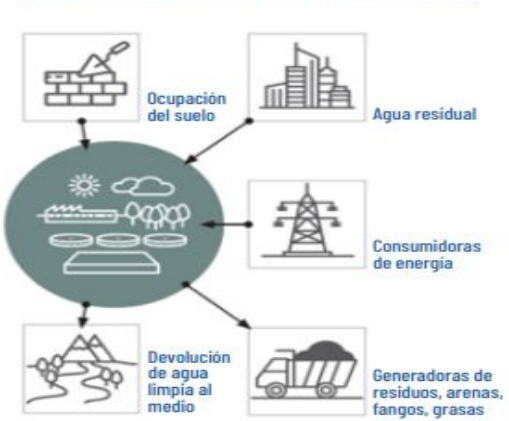
Reutilizamos
8,106 Hm3 de agua regenerada

Destino de fangos:
77,4% abono agrícola | **0,9%** compostaje

De las depuradoras a las biofactorías

La implantación de un modelo de economía circular es esencial en nuestra estrategia para combatir el cambio climático, logrando instalaciones autosuficientes energéticamente y con residuo cero.

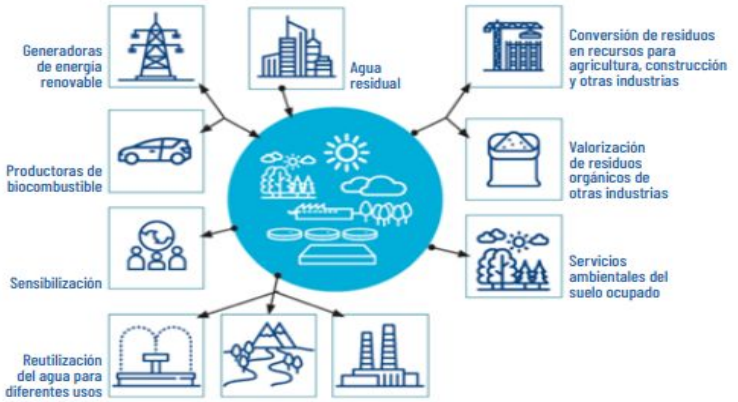
Modelo tradicional: Depuradora



Compromiso: Generamos energías renovables y transformamos residuos en recursos, integrándonos en el entorno.

Ejemplo: EDAR Rincón de León en Alicante (Modelo Hidraqua y proyecto LIFE MERLIN para biogás).

Modelo circular: Biofactoría



Valorización de fangos

Los fangos del proceso de depuración se valorizan como abono agrícola, compostaje y valorización térmica. Se realiza el secado térmico en la planta de Cemex (Alicante) para su uso como combustible en hornos.

TOTAL FANGOS VALORIZADOS

11.555 tn

(vs 10.822 tn en 2024)



Agricultura

8.948 tn

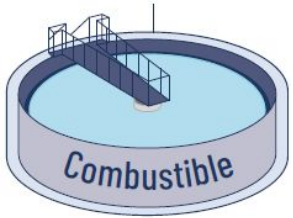
77,4%



Combustible

2.506 tn

21,7%



Cercano a biofactoría

101 tn

0,9%



Investigación e Innovación: B-Water Smart y LIFE MERLIN

Impulsamos la economía circular como eje estratégico para avanzar hacia un modelo de gestión del ciclo del agua más sostenible y eficiente energéticamente.

B-Water Smart

Proyecto cofinanciado por el programa H2020 de la UE que busca asegurar la disponibilidad de recursos hídricos mediante:

- Consumo y producción sostenibles.
- Energía no contaminante y asequible.
- Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.



LIFE MERLIN

Iniciativa del programa LIFE para maximizar la producción de biogás en las depuradoras de Monte Orgegia (Alicante):

- Co-digestión anaerobia de lodos y residuos alimentarios.
- Fuente de energía para las propias instalaciones.
- Hacia una Europa más independiente energéticamente.



Investigación e Innovación en Economía Circular

Proyecto Smart Pasteur

Impulsado por AGAMED junto con Inderen, Genia Bioenergy y la UPV, desarrolla un sistema innovador de pasteurización de lodos de depuradora.

Permite reutilizar lodos como fertilizantes agrícolas seguros al eliminar patógenos sin compostaje.

La tecnología utiliza un intercambiador térmico eficiente y diseño modular para facilitar su implementación.



Proyecto Horizon CircSyst

Iniciativa financiada por Horizonte Europa para impulsar la economía circular mediante soluciones sistémicas en agua, residuos, plásticos y envases.

Entidades participantes:

- AIJU (Coordinador), AIDIMME, UPV.
- Hidraqua y Aquatec: piloto demostrador en EDAR Sector 13 de Riba-roja de Túria.



Uso de materiales reciclados en obras

Dentro del marco de la economía circular, establecemos las bases para el empleo de materiales reciclados en los rellenos de zanjas en obras.

El objetivo es sustituir materiales de cantera por material reciclado de la propia obra, evitando la generación de residuos y reduciendo el transporte al vertedero.

Se valoriza in situ para reducir costes, empleándolos generalmente en zonas sin afectación del tráfico.

9.515 tn

Residuos de construcción valorizados y 1.490 tn reutilizados

6.687 tn

De áridos reciclados utilizados in situ

INNOVAMOS CON: Reparación de tuberías sin zanjas

Aplicamos tecnología de **packers** para reparar tuberías enterradas sin necesidad de abrir zanjas. Estos se inflan con aire comprimido para impregnar resina en la pared interior, sellando fugas con menor impacto ambiental y reduciendo molestias a la ciudadanía.









CUIDADO DE LAS PERSONAS Y LAS COMUNIDADES

NUESTRO EQUIPO, NUESTRA FUERZA

Nuestro equipo, nuestra fuerza



efr

Empresa certificada como familiarmente responsable



33,33%

Mujeres en puestos de dirección y responsabilidad



DIE

Distintivo de Igualdad en la Empresa



31

Personas en modalidad de trabajo a distancia

Bequal Plus

Empresa socialmente responsable



94,62%

Plantilla con contrato fijo

Comités

Comité de Contratación

Gerente, Dir. Técnico, Resp. Financiero y Jurídico

Validación de negociaciones y adjudicaciones de contratos según umbrales internos.

Seguridad y Salud Laboral

Representantes plantilla y empresa. Técnica SSL

Órgano paritario para consulta regular de prevención de riesgos. Elaboración y evaluación de planes preventivos.

Comisión de Igualdad

Plantilla y empresa. Agente de Igualdad

Seguimiento del Plan de Igualdad. Garantiza la igualdad de trato y elimina comportamientos sexistas.

Comisión de Formación

Plantilla y empresa. Técnico/a formación

Asegura que la formación sea objetiva y equitativa para todos los sectores de la empresa.

Sistemas de Gestión

Representantes áreas funcionales

Planificación de sistemas certificados y definición de objetivos anuales. Validación de contratos clave.

Coordinación de Seguridad

Dirección, Sistemas, Jurídico y Operaciones

Gestión de Continuidad de Negocio, seguridad lógica (IT) y seguridad física.

Compromiso con la Igualdad y el Talento

Distintivo de Igualdad

En 2021 AGAMED obtuvo el primer Distin "Igualdad en la Empresa" 2020, renovado en 2024 (IGD/335/2021) y prorrogado hasta 2025.

Este sello destaca la excelencia en la aplicación de medidas de igualdad entre hombres y mujeres en la organización.

Garantizamos la igualdad de oportunidades y la inclusión de la diversidad como principios reguladores.



IV Plan de Igualdad

Ámbitos de actuación:

- Representatividad de género.
- Cultura y procesos de RRHH.
- Retribución y Conciliación.
- Prevención contra el acoso.

Pioneros desde 2011 con el registro oficial y extensión a proveedores.



Cátedra STEAM (UPV)

Veolia y la UPV colaboran para fomentar las vocaciones científicas y tecnológicas en mujeres.

El objetivo es reducir la brecha de género y eliminar estereotipos en disciplinas STEAM.

Impulsamos un sistema educativo más equilibrado y diverso.





APANEE Deporte Adaptado

Colaboración en proyectos de deporte adaptado e inclusivo para personas con discapacidad intelectual y alteraciones del desarrollo.

Certificación efr

Modelo EFR (empresa familiarmente responsable).

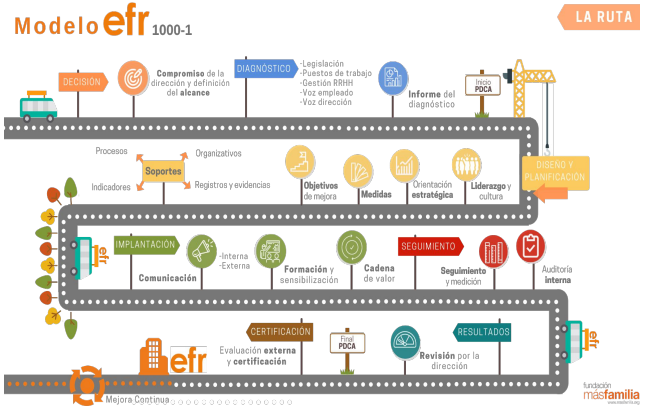
Acredita el compromiso con la mejora continua en medidas de conciliación personal y profesional.

Bequal Plus

La prestigiosa distinción certifica el compromiso de la entidad en favor de las personas con discapacidad.

Agamed ha sido reconocida con el Sello Bequal PLUS (renovado en 2024), que otorga la Fundación Bequal.

Fases del Modelo EFR 1000-1



Comprometidos con el reto cero accidentes laborales

Alineamos nuestros compromisos...
MEJORAR CONSTANTEMENTE LOS INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL





2.996 días
sin accidentes laborales (31/12/2025)



10,8 menos
accidentes que empresas del mismo sector



1.007 horas
de formación en seguridad y salud laboral



Programa de Hábitos saludables

Enfoque integral para el bienestar físico y mental de toda la plantilla, fomentando una cultura preventiva activa.



Reducción de la siniestralidad

Reconocimiento de Fraternidad Muprespa a empresas sin accidentes de trabajo declarados durante al menos 5 años.



12
Reglas que salvan vidas

Seguimiento y seguridad en el trabajo

Nuestras actuaciones en materia de seguridad y salud laboral se rigen por el objetivo "0 accidentes". Es indispensable contar con un equipo comprometido que tenga interiorizada la prevención.

- **Referencia en el sector:** Voluntad de ser líderes en seguridad y salud en el sector del agua.
- **Cultura común:** Construir juntos un entorno seguro para todas las personas que colaboran con Agamed.
- **Mejora continua:** Basada en normas comunes, participación y seguimiento constante de indicadores.

ÍNDICE DE INCIDENCIA

Veolia y Empresas mixtas	680
Empresas Sector (España) Suministro de agua, saneamiento y gestión de residuos	**5.136,9**
Empresas Sector (C. Valenciana) Suministro de agua, saneamiento y gestión de residuos	**5.283,8**

Fuente: Ministerio de Trabajo y Economía Social



Respetar las **Reglas que Salvan Vidas (RQS)** y actuar ante incumplimientos es clave para el éxito. Todos tenemos un rol para salvar vidas.

Comprometidos con la Seguridad y Salud

Cultura Justa

Atmósfera de confianza para informar sobre disfunciones como oportunidad de mejora, reconociendo el derecho al error.

1. **REPORTAR:** Errores e imprevistos.
2. **ANALIZAR:** Entender factores influyentes.
3. **MEJORAR:** Llegar al origen de fallos.
4. **APRENDER:** Compartir el progreso.

1.007 horas

de formación específica en SSL impartidas en 2025 (presencial y online).

Formación en Riesgos Mayores

Desarrollo de **diez estándares** de gestión y **Reglas que Salvan Vidas** como última barrera ante accidentes graves.

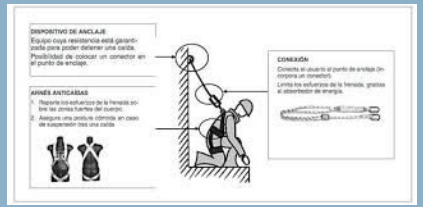
Aplicación obligatoria y no negociable.



INNOVAMOS CON...

Puntos de anclaje según la norma EN-795 en vehículos

Sistema certificado para el anclaje seguro de trabajadores en vía pública y prevención de caídas o accidentes con balones obturadores.



Riesgos

Identificación y Control

En el desarrollo de nuestra actividad se han identificado los trabajos con riesgos mayores para la seguridad, destacando el acceso a espacios confinados, trabajos en altura, zanjas, riesgo eléctrico y amianto.

Se establecen protocolos de seguridad que implican autorización mediante permisos de trabajo, recursos preventivos e inspección técnica.

Vigilancia Sanitaria

Protocolos médicos específicos para el control de riesgos mediante vigilancia sanitaria periódica.

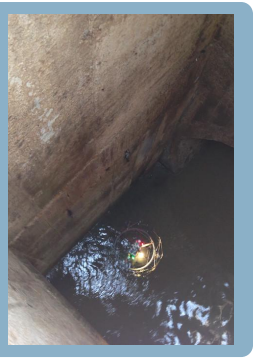
Reconocimientos voluntarios, excepto cuando sean imprescindibles para evaluar efectos de las condiciones de trabajo o verificar peligros para el personal.

INNOVAMOS CON...

Drones aplicados al sector del agua

I+D-i para inspección de espacios de difícil acceso y confinados en redes de agua.

- Inspección de tuberías, galerías y estaciones de bombeo.
- Seguimiento en tiempo real y minimización de riesgos.
- Reducción de costes y tiempos de despliegue.



Máscara buconasal 3D

Diseño individualizado mediante reconocimiento facial e impresión 3D para cada trabajador.



Salud y Bienestar de la Plantilla

Servicio de Salud en el Trabajo

El Servicio de Prevención Mancomunado de Agbar asume las especialidades de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicosociología. La Medicina en el Trabajo se gestiona mediante un Servicio de Prevención Ajeno.

Vigilancia de la salud

Se aplican protocolos específicos según los riesgos del puesto (PVDs, espacios confinados, alturas, etc.) conforme al art. 22 de la Ley de Prevención.

Auditorías y Planificación

Realizamos muestreos de cumplimiento en auditorías internas/externas y elaboramos una planificación preventiva anual basada en evaluaciones de riesgos.

Beneficios Sociales

Seguros privados, flexinomina y ayudas negociadas en convenios y catálogo EFR para toda la plantilla.

Compromiso Institucional

Suscritos a la **Declaración de Luxemburgo** para integrar la promoción de la salud en la gestión.

Hábitos Saludables

Impulsamos el desarrollo integral de la plantilla cuidando su salud física y emocional a través de un modelo de empresa saludable y sostenible.

- **Fomentar actitudes positivas y evitar el sedentarismo.**
- **Impulsar la participación y el bienestar en el trabajo.**
- **Promover la conciliación y participación familiar.**



Beneficios Emocionales

Veolia organiza la Semana So'Well, el programa de bienestar del grupo Veolia, bajo el lema "juntos lo hacemos bien".



Talento y desarrollo profesional

En Agamed nos comprometemos a impulsar el talento facilitando el acceso al aprendizaje continuo y promoviendo la movilidad. Contar con un equipo humano comprometido es fundamental para afrontar los retos de la compañía.

Desde la Escuela del Agua se ofrecen programas de formación para la plantilla y profesionales del sector, en colaboración con prestigiosas universidades, destacando las modalidades online e híbridas.



INNOVAMOS CON... medidas para la retención del talento

Talento joven

Incorporación mediante formación dual, el "Programa de Juniors" y el PEGEA para talentos emergentes.

Talento experto

Mentorías en hubs operacionales y colaboración como docentes en la Escuela del Agua.

Liderazgo nuevos retos

Programa Future Talent enfocado en perfiles clave, rotación y planes de sucesión exitosos.

Onboarding & Verde

Integración a la cultura corporativa y desarrollo de competencias para la transición verde.

Red embajadores

Proyecto de comunicación interna nacido en 2017 para crear una red de comunicación bidireccional en todos los territorios.

Iniciativas clave:

- Mejora de canales de comunicación e intranet corporativa.
- Escucha activa con especial atención al personal operario.
- Boletín semanal "AGAMED en un minuto".
- Charlas y reuniones para difusión de información relevante.
- Concursos de fotografía y jornadas de convivencia.



Voluntariado corporativo - Veolia Care

Iniciativa estratégica para contribuir al territorio y reforzar vínculos con grupos de interés.

Colaboración con Cruz Roja en entrega de alimentos y promoción de la inclusión mediante el deporte adaptado.

Jornada de voluntariado para promover la inclusión y el deporte adaptado.

Esta iniciativa refleja el compromiso de la empresa con la responsabilidad social corporativa y la solidaridad comunitaria, especialmente en la promoción de oportunidades de integración y bienestar para los colectivos más vulnerables.







COMPROMISO LOCAL, IMPACTO GLOBAL

Compromiso local, impacto global

Alineamos nuestros compromisos...
CONTRIBUIR A SENSIBILIZAR EN EL RESPETO AL MEDIO AMBIENTE Y USO SOSTENIBLE DEL AGUA



4.229

Avisos enviados

Alertas por exceso de consumo de agua no habitual a clientes.



10 CEIP

Proyecto Aquae STEM

Centros de la C. Valenciana en este programa educativo.



23.942€

Inversión Educativa

Destinados a proyectos de educación ambiental.



4 Becas

Jóvenes Talentos

jóvenes con recursos económicos limitados becados y becadas para poder realizar sus estudios universitarios

Se promocionó la app **AguaContigo** en los cuatro trimestres dirigida al **51,36%** de clientes con factura en papel.

Evaluación de proveedores

Fomentamos la cooperación, el diálogo y la transparencia con nuestros grupos de interés para promover el desarrollo sostenible. Nuestra política de compras compromete a los proveedores con valores éticos globales.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Entornos fuertes y sostenibles.
- Evaluación con criterios de sostenibilidad.
- Transparencia y trazabilidad.

LOGROS Y HERRAMIENTAS

100%

Proveedores estratégicos seleccionados con criterios sostenibles.

Uso del sistema Agbar y programa Repro de Achilles para mitigar riesgos.

SCORING RSC

- Liderazgo
- Diálogo
- Sistemas de Gestión
- Comunicación y transparencia



Garantizamos entornos fuertes y sostenibles en toda la cadena de suministro mediante contratos con cláusulas de desarrollo sostenible.

Estrategia de Acción social

En Veolia contribuimos al desarrollo sostenible de nuestro entorno con un firme compromiso con la comunidad, en un contexto de grandes retos sociales y medioambientales.

Impulsamos la transformación social a través de la gestión del agua, hacia un modelo que genere oportunidades para la sociedad, sobre todo para aquellas personas en situación de vulnerabilidad.

Ponemos en valor los elementos diferenciales de nuestra acción social:

- Impacto social positivo transversal en los distintos ámbitos de actuación de la empresa.
- Programas de alto impacto y evaluables, vinculados a nuestra propia actividad.
- Alianzas estratégicas y trabajo colaborativo a medio y largo plazo.

En el marco de nuestra acción social, pretendemos no dejar a nadie atrás e impulsamos programas transformadores, con impacto directo en las personas, priorizando situaciones de vulnerabilidad.

Estos programas de alto impacto se dividen en tres ejes de acción social:

- Generación de oportunidades educativas
- Fomento de la Empleabilidad.
- Creación de comunidades sostenibles.









Programa OLA

El Programa OLA (Ocupación, Liderazgo y Acompañamiento) nace de la alianza entre el **Ayto. de Torrevieja**, **AGAMED** y **Cruz Roja** para ir más allá de la mera asistencia básica.

Acompaña a personas con bonificación en la factura del agua y en riesgo de exclusión, para definir su propio proyecto de vida digna y mejorar su empleabilidad.

Acompañamiento por Fases

Acciones de orientación laboral, cápsulas formativas, formación técnica, intermediación y prospección.

- Diagnóstico inicial de empleabilidad.
- Evaluación de impacto y cobertura de necesidades.



EDICIONES | **INDICADORES DE IMPACTO**

	Fidelización		Ocupación
	2024	2025	Desempleo
AGAMED - Torrevieja		95%	39%

Un espacio que transformará el centro de la ciudad

Agamed y su nueva sede corporativa, un proyecto diseñado para superar las limitaciones de espacio y accesibilidad de sus anteriores instalaciones. Ubicado en el cruce de las calles Concepción y Canónigo Torres, el inmueble se levanta sobre una parcela municipal de 487 m^2 y contará con una superficie construida de 1.500 m^2

En su exterior, el complejo destaca por su enfoque sostenible y tecnológico, incorporando un jardín vertical en la fachada y un sistema de iluminación monumental dinámica que modernizará el entorno urbano nocturno.

Sostenibilidad y Eficiencia

Un edificio vanguardista y sostenible que utiliza recursos naturales como eje principal. Es altamente eficiente, generando su propia electricidad mediante paneles fotovoltaicos y optimizando el consumo de agua.



ESTRUCTURA DEL EDIFICIO

Dependencias Agamed: Baja (Zona interactiva, 24 puestos) y 1ª Planta (Gerencia, Sala Juntas, 25 puestos).

Sede Universitaria: 2ª Planta (Secretaría, 3 aulas), 3ª Planta (7 aulas), 4ª Planta (2 aulas, Sala Polivalente) y Espacio multifuncional tipo Ágora(Espacio de uso común).

Capacidad total: Más de 460 usuarios en el área académica.

Aqualogía

Programa educativo elaborado por la Escuela del Agua que pretende acercar a los escolares el ciclo natural y urbano del agua, así como, fomentar una actitud positiva hacia el medio ambiente con una metodología basada en la participación y la interactividad. El programa está concebido como elemento de apoyo al profesorado de Educación Primaria dentro de la asignatura de Ciencias.

Durante la sesión, de 90 minutos, los escolares participan en la elaboración de experimentos que le permiten aprender los procesos vinculados al ciclo.

El alumnado finaliza la sesión con los suficientes conocimientos para comprender la gestión del agua en su municipio, el funcionamiento de una depuradora o los problemas ambientales que ocasionan las toallitas húmedas que se arrojan de manera errónea al inodoro.

Objetivos



Concienciar acerca de la crisis climática y promover la actuación colectiva para afrontarla.



Facilitar la participación, así como la interacción de los niños mediante el uso de nuevas tecnologías.



Poner a disposición de la comunidad educativa una herramienta didáctica adaptada al currículum de cada ciclo educativo.





Los Aquakits

Con motivo del décimo aniversario celebrado en 2024, el programa se renueva con las cajas pedagógicas 'Aquakits', una herramienta que ofrece experiencias prácticas y motivadoras para impulsar el aprendizaje activo.

Diseñado para alumnos de 4º, 5º y 6º de primaria para conocer el ciclo urbano del agua de manera cooperativa y gamificada.



RETO 1

"Construcción del ciclo integral del agua"

Mapa interactivo para colocar las fases del ciclo urbano con piezas de madera y tuberias.



RETO 2

"Exploración de tuberías"

Visualización del interior de tuberías mediante el uso de un endoscopio.



RETO 3

"Potabilización"

Determinación de la potabilidad del agua a través de diferentes métodos experimentales.

Campaña Concienciación: Uso de la Red de Saneamiento

El Problema en Cifras

Toneladas de residuos no biodegradables (toallitas, mascarillas, guantes) obstruyen nuestras redes.

221 toneladas
de residuos recogidos sólo en el último año en Torrevieja.

~220 incidencias
atendidas en bombeos y redes por AGAMED.

Fuente: AGAMED

"El Monstruo de las Cloacas"

Las toallitas húmedas, incluso las etiquetadas como biodegradables, crean madejas textiles que atascan el alcantarillado.

Impactos Directos:

- Averías en estaciones de bombeo.
- Malos olores y ruidos para los vecinos.
- Encarecimiento del **15%** en mantenimiento.





Objetivo de la Campaña

Concienciar sobre el correcto uso del inodoro.
Evitar arrojar:

Pinturas, aceites, medicamentos, plaguicidas y productos de higiene.

Visitas a instalaciones

Las visitas formativas y jornadas de puertas abiertas mejoran el conocimiento sobre el ciclo integral del agua. Las más demandadas son a la estación depuradora y laboratorios de calidad. Adaptamos contenidos para primaria, secundaria, FP, universitarios y colectivos ciudadanos.



Visita de los alumnos del IES Los Alcores de San Miguel a la EDAR.

Escuela del Agua

ESCUELA DEL AGUA 10 AÑOS

Espacio para compartir conocimiento en materia de agua y medio ambiente, dirigido a empresas, profesionales y ciudadanía. Ofrece programas educativos, recursos didácticos y planes para centros de interpretación.



Día Mundial del Agua "Agua para la paz"

Acciones difundidas en prensa local y autonómica para impulsar la circularidad del agua como clave de futuro en la Comunitat Valenciana.



Educación y Medio Ambiente

Congreso de Educación

AGAMED colabora activamente con el "V Congreso Reinventar la Educación", organizado por la Concejalía de Educación de Torrevieja.

Este evento es el mayor encuentro educativo anual de la ciudad y un espacio clave para la innovación. La iniciativa busca transformar el panorama educativo mediante sinergias entre los actores de la comunidad, adaptándose a los retos actuales de sostenibilidad.



Día del árbol

Día del Árbol 2025 en Torrevieja - Proyecto medioambiental denominado "Creando Naturaleza"

Cerca de **1.000 alumnos** de 4º de Primaria de todos los centros escolares del municipio y del Centro ALPE formaron parte de la iniciativa..

En el Parque Natural de las Lagunas de La Mata-Torrevieja ,se plantaron un total de **650 árboles y arbustos de especies autóctonas.**

Cabe destacar que desde el otoño de 2017, el Parque Natural de La Mata-Torrevieja ha sido pionero en la aplicación de esta técnica de plantación revolucionaria. La **"Plantación Extrema"** fue concebida específicamente para adaptarse a las condiciones desafiantes de la zona, caracterizada por su elevada insolación, escasas precipitaciones y altas temperaturas.





Inversión social: Becas Jóvenes Talentos

Apoyo integral al talento universitario

Agamed entrega becas que cubren el **100% de la matrícula anual** en la UA, UMH y UNED.

Ejes del programa:

- **Ayuda económica:** 1.500 €/beca para matrícula, tasas y gastos directos de educación.
- **Acompañamiento:** Apoyo pedagógico y psicosocial a través de Cruz Roja.
- **Seguimiento:** Tres sesiones grupales online para evitar el abandono escolar, que como novedad para el curso se ha creado la Comunidad de Aprendizaje para mejora de competencias.

Garantizamos el acceso a la educación y el desarrollo de habilidades frente a dificultades económicas.



€ 6.000€

Importe total destinado a los cuatro jóvenes becados.

Inversión Social

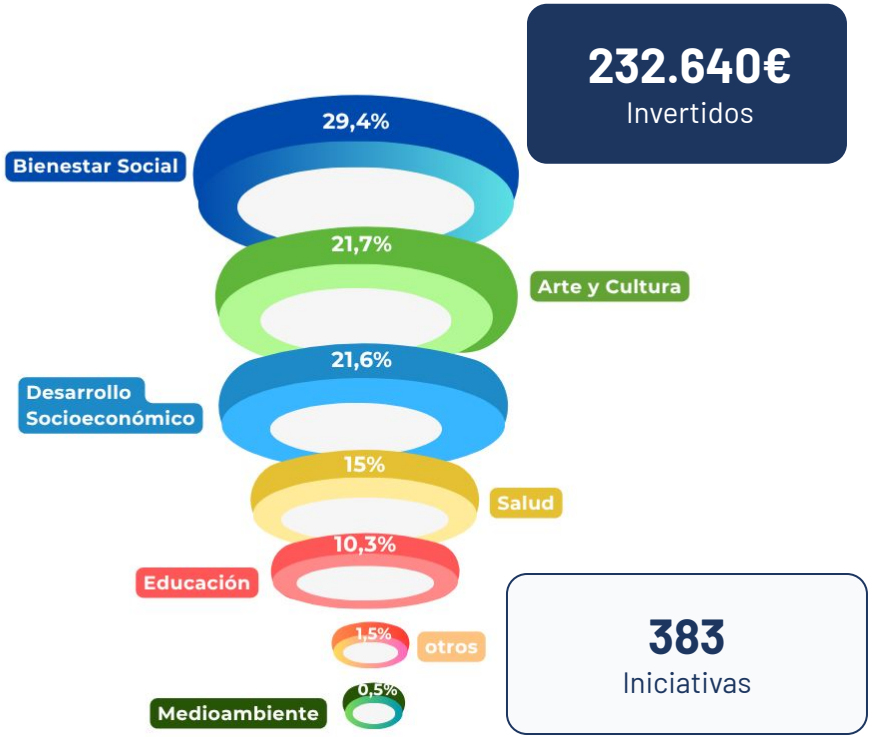
Compromiso con el impacto

Desde Agamed valoramos la importancia de medir los impactos que tienen nuestras acciones sobre el entorno y la sociedad.

Apoyamos y formamos parte desde 2007 de una iniciativa innovadora: el **Grupo LBG (London Benchmarking Group)**.

Marco Estándar LBG:

Referente internacional reconocido por el **Dow Jones Sustainability Index**, ofrece un marco para la gestión, medición y comunicación de resultados de proyectos sociales y medioambientales.



Pacto Mundial

Agamed está adherida al Pacto Mundial (Global Compact) desde el 2019, con el que ha adquirido el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios, así como el compromiso con la consecución de los ODS y su difusión



DERECHOS HUMANOS | ESTÁNDARES LABORALES | MEDIO AMBIENTE | LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos.

2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.

4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.

8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas



Veolia en su publicación sobre el avance de las políticas propuestas por el Pacto Mundial y reportó el Informe de Progreso 2024 (COP) sobre el cumplimiento de los principios del Pacto, clasificado en el nivel más alto ("GC Advanced"). A través del nivel GC Advanced, la Oficina del Pacto Mundial reconoce a las empresas que se esfuerzan por publicar informes de seguimiento y que han adoptado una amplia gama de mejores prácticas en el gobierno y la gestión de la sostenibilidad basados en los Principios del Pacto Mundial. DERECHOS HUMANOS MEDIO AMBIENTE NORMAS LABORALES LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Consulta a: Communication on Pro

Agamed contigo

Para Agamed ofrecer el mejor servicio siempre ha sido una prioridad, apostando por un modelo de gestión que sitúa a las personas en el centro de nuestra labor.

Por ello, hemos puesto a disposición de la ciudadanía una atención multicanal que se adapte a las necesidades de los diversos tipos de clientes.

En este proceso de mejora continua hemos lanzado el Programa CONTIGO, centrado en garantizar que todos los clientes, sin excepción, puedan acceder a nuestros servicios, y sobre todo asegurar una buena atención a las personas en situación de vulnerabilidad.

Entidades colaboradoras

COCEMFE · Cáritas · Cruz Roja · ONCE · Seres fundación sociedad y empresa responsable

"Ofrecer soluciones excepcionales para situaciones excepcionales"

¿Qué barreras aborda?

Comprensión: Nuevos idiomas para atender a clientes inmigrantes.
Digitales: Cita previa, gestiones en nombre de terceros y documentos en papel.
Auditivas: Uso de WhatsApp y atención por lengua de signos por videollamada.
Económicas: "12 gotas", aplazamientos sin intereses y tarifas sociales.



Telelectura

Este servicio informa por email y SMS sobre consumos excesivos o periodos prolongados de actividad o inactividad del contador, facilitando la detección inmediata de fugas y el control del consumo en tiempo real, incluso en viviendas deshabitadas.
Esta solución innovadora de telelectura permite consultar el consumo de agua en cualquier momento y lugar, acceder a información detallada online y realizar facturaciones reales, evitando estimaciones por falta de acceso al contador, como ocurrió durante el confinamiento.

Estamos CONTIGO

Canal web intuitivo
Trámites fáciles y chat para dudas frecuentes.

Atención Telefónica
Atención personalizada y autoservicio disponible.

Canal WhatsApp
Contacto directo para gestiones habituales.

Cita previa
Gana tiempo y reduce esperas.

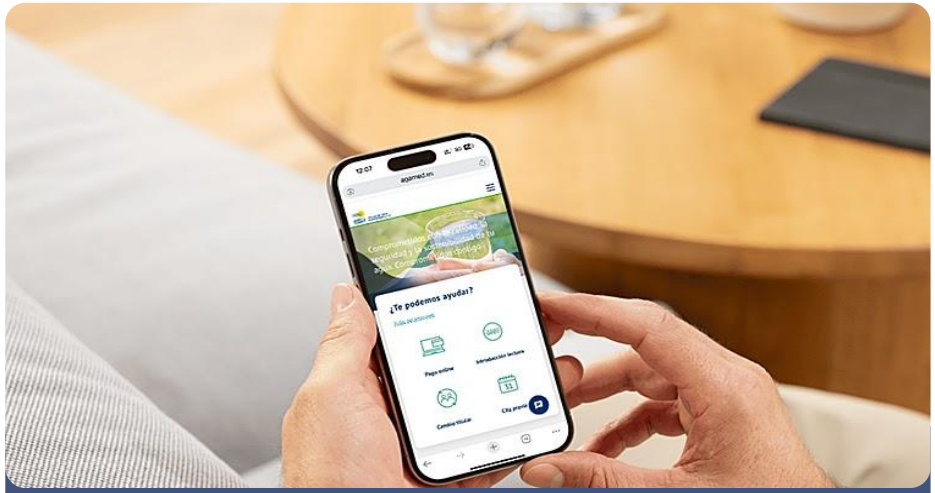
Facilidades de pago
Ayudas y bonificaciones según capacidad económica.

Lengua de Signos
Cita con video interpretación en LSE.

Atención en más de 15 idiomas
Te atenderemos en las principales lenguas con mayor presencia en tu territorio.

Oficinas especializadas en la atención a la vulnerabilidad
Nuestro personal de oficina está disponible para ofrecer un trato cercano y confidencial.

Atención a la Vulnerabilidad
Oficinas especializadas y personal disponible para un trato cercano y confidencial.

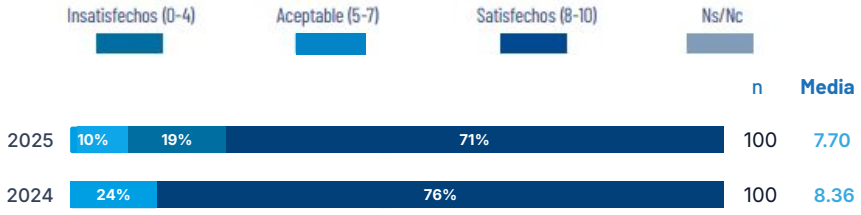


VOZE, IA, ChatBot... en la atención al cliente

Hemos empleado la innovación para facilitar la accesibilidad de la gestión comercial. El empleo de la digitalización favorece una mayor transparencia y una mejor información ciudadana sobre el servicio municipal.

Valoración del Servicio y Satisfacción del Cliente

La excelencia sólo es posible poniendo a las personas en primer lugar. Los clientes son el mejor barómetro de nuestro trabajo.





Nivel de Satisfacción por Canal de Atención (2025)

TELÉFONO (55%)
Satisfacción: **7,03**
Recomendación: **6,72**
Atención recibida: **7,35**

PRESENCIAL (33%)
Satisfacción: **7,45**
Recomendación: **6,94**
Atención recibida: **7,75**

OFICINA DIGITAL (12%)
Satisfacción: **6,71**
Recomendación: **6,50**
Facilidad uso Web: **6,80**

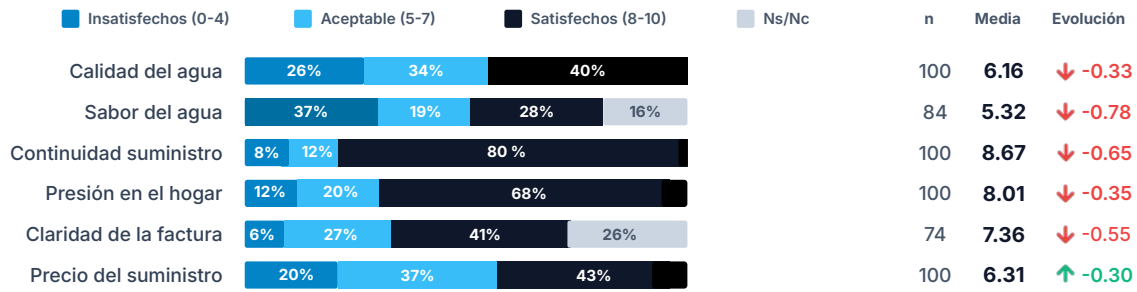


Mapa de obras y afectaciones



Valoración de la imagen de la empresa

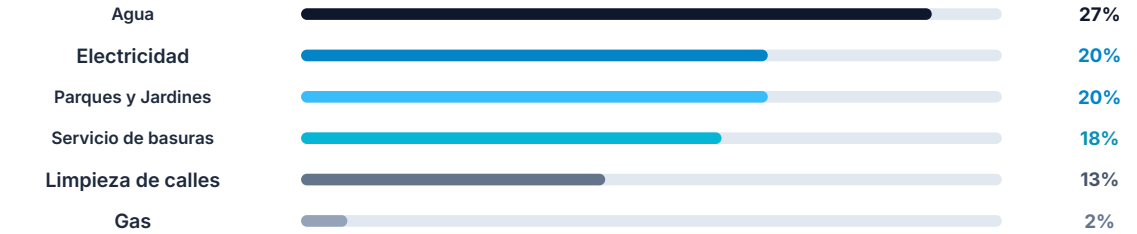
Indicadores: Valoración de la empresa suministradora de agua



	Insatisfechos (0-4)	Aceptable (5-7)	Satisfechos (8-10)	Ns/Nc	n	Media	Evolución
Calidad del agua	26%	34%	40%		100	6.16	↓ -0.33
Sabor del agua	37%	19%	28%	16%	84	5.32	↓ -0.78
Continuidad suministro	8%	12%	80 %		100	8.67	↓ -0.65
Presión en el hogar	12%	20%	68%		100	8.01	↓ -0.35
Claridad de la factura	6%	27%	41%	26%	74	7.36	↓ -0.55
Precio del suministro	20%	37%	43%		100	6.31	↑ -0.30

Benchmark de Suministros y Servicios Municipales

¿Cuáles son las dos compañías con las que está más satisfecho? **(n = 140)**



FICHA TÉCNICA

Detalle de la Encuesta

Metodología:
Encuesta telefónica (CATI)

Duración:
9 minutos promedio

Trabajo de Campo:
Julio a diciembre de 2025

Universo:
Mayores de edad en viviendas particulares y decisores de suministro

Muestra y Error:
100 casos (Error: ±10%)

Atención al Cliente y Resolución de Conflictos

Procesos de Queja

Customer Counsel: confianza a través de la mediación

Agamed ofrece un servicio de diálogo y mediación objetivo para resolver controversias. Se basa en principios de buena fe para incrementar la calidad del servicio.

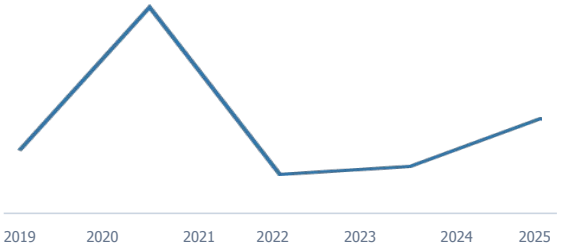
Nota: En 2025 se realizó 1 mediación a través del Customer Counsel y 1 a través de la Junta de Arbitraje.

Adhesión a la Junta de Arbitraje

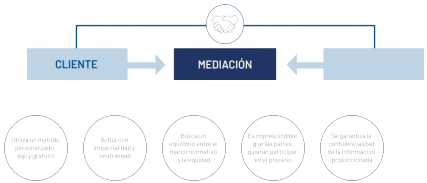
Procedimiento extrajudicial desde finales de 2023 para resolver divergencias mediante un tribunal arbitral.

- Gestionado por la Junta Arbitral de Consumo de la CV.
- Sistema gratuito y ágil.
- Compromiso de cumplimiento de la resolución.

Evolución de Reclamaciones Anuales



Oficina del Customer Counsel





Compromisos de calidad del servicio

En Agamed hemos establecido seis compromisos de calidad del servicio a los que nos comprometemos a una compensación económica que debemos abonar al cliente en el caso de no cumplir el compromiso.



Se actúa de oficio en todos los casos y se realiza un seguimiento según Norma ISO 9001.

EXCESO DE CONSUMO
Comunicación inmediata de cualquier exceso detectado.

ALTA DE SUMINISTRO
Instalación del contador antes de 24 h.

ACOMETIDAS (OBRA)días
Ejecución en máximo 15 naturales tras el pago.

EXACTITUD FACTURA
Subsanación de errores en un máximo de 5 días laborables.

RECLAMACIONES
Respuesta en un plazo no superior a 10 días laborables.

PRESUPUESTOS
Entrega de presupuestos de acometida en 15 días naturales.

Carta de compromisos





CERCANÍA A NUESTROS CLIENTES

Sistema de gestión

El sistema de gestión se somete a auditorías anuales, tanto internas como externas.

Desde el año 2000, el sistema ha evolucionado continuamente aplicando el principio de mejora continua.

Calidad e Inocuidad

ISO 9001: Gestión de procesos que abarca incluso el laboratorio.

ISO 22000: Control de peligros desde la compra hasta el grifo

Entorno y Personas

ISO 14001: Compromiso ambiental y prevención de la contaminación.

ISO 45001: Entorno seguro y plantilla más sana.

Continuidad

ISO 22301: Protección contra incidentes y garantía de recuperación de la actividad.

Familiarmente responsable

El sistema de la gestión de la conciliación, efr, es un modelo de la Fundación Másfamilia, que se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral.



El agua un derecho fundamental

IMPULSAR NUESTROS FONDOS Y TARIFA SOCIALES AL ALCANCE DE TODOS



100%

de garantía del derecho de acceso al agua para personas en situación de vulnerabilidad



2.217

personas beneficiadas de flexibilidad de pagos de factura o ayuda



1.901.498 €

destinados a los fondos sociales en los últimos seis años



Ayudas para financiar recibos

Más de 739.288 €

financiación del pago de recibos sin intereses de demora



7,70 Valoración del Servicio

Nota media otorgada por nuestros clientes a la calidad del servicio

Proceso de aprobación de tarifas y preguntas frecuentes

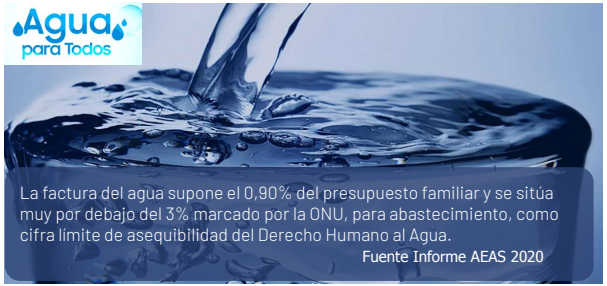
Proceso de Aprobación

Agamed elabora un expediente para mantener el equilibrio económico-financiero. Esta propuesta se analiza y aprueba en el **Consejo de Administración**.

Posteriormente, el **Pleno del Ayuntamiento** establece el acuerdo sobre el dictamen.

Finalmente, la **Comisión de Precios de la GVA** (Generalitat Valenciana) regula y autoriza la implantación de tarifas según el Decreto 68/2013.

Esta Comisión determina los precios finales del agua potable, mientras que el alcantarillado es facultad del Pleno Municipal.



Actores del Sistema

REGULADOR (GVA y Ayuntamientos)

- Asegura el acceso universal.
- Controla el cumplimiento del marco regulador: calidad del servicio, aprobación, tarifas, cumplimento de coberturas, etc
- Garantiza equilibrio económico.
- Define y viabiliza los mecanismos de financiación
- Articula participación ciudadana.
- Vela por el cumplimiento del compromiso

OPERADOR AGAMED

- Opera cumpliendo objetivos y nivel de calidad establecidos
- Aporta recursos: gestión eficiente, Know-how, tecnología, profesionalidad y capacidad de financiación
- Propone, implanta y consolida mejoras del servicio
- Establece mecanismos de relación con los usuarios
- y resolución de incidencias
- Es retribuido por la prestación

Preguntas Frecuentes sobre el precio del agua

¿Quién fija el precio?
El Ayuntamiento y la Comisión de Precios GVA.

¿El precio es fijo?
No, es progresivo por tramos para fomentar el ahorro.

¿Qué influye?
Disponibilidad, origen, calidad y costes energéticos.

Fondo Social

El fondo de solidaridad está destinado a paliar la grave situación económica de personas y/o unidades familiares y otros colectivos especialmente afectados por la situación de crisis económica.

El objetivo es contribuir a la regularización de la deuda de suministro domiciliario de agua potable, de quien más lo necesita, financiando en todo o en parte el importe de las facturas de agua.

Para garantizar la equidad entre las familias solicitantes, dicho Fondo se gestiona con la colaboración técnica de los Servicios Sociales municipales.

374.868 €

del Fondo Social invertidos en la comunidad

1.044

familias beneficiadas por este programa



Asistencia y Facilidades de Pago

Coordinación con los Servicios Sociales

Agamed dispone de un modelo de protocolo regulador con los ayuntamientos para informar sobre tarifas sociales, ayudas y protocolos de impago.

Se han revisado los procedimientos de comunicación para sensibilizar y atender a los colectivos en situación menos favorable.

Modalidad de Pago "12 Gotas"

Pago de un importe mensual fijo con regularización anual basada en el histórico de consumo.

Es un servicio gratuito, reversible y permite una mejor planificación del gasto doméstico.

En el ejercicio 2025, 108 personas han solicitado esta modalidad.

739.288 €

Financiados sin intereses en 2025

1.070

Compromisos de pago firmados



Facilidades de Pago

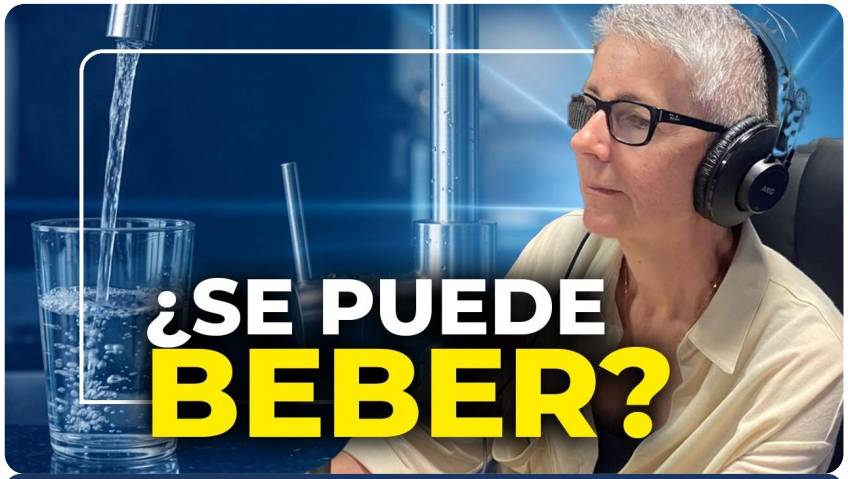
Posibilidad de solicitar compromisos con aplazamiento de pago sin intereses de demora.

En 2025, las ayudas en financiación sin intereses aumentaron un 3% respecto al año anterior que ya había aumentado un 59,38% más que en 2024.

Calidad del agua

Normativa y Compromiso

Agamed supera las normas sanitarias de la UE. El Real Decreto 3/2023 adapta esta normativa en España. **Se realizan 1.029 análisis anuales, destacando determinaciones de radiactividad y legionella.**



Comprobación de niveles de cloro libre en continuo y tras reparaciones de averías. Control de riesgos por Legionella en fuentes y depósitos.

ANÁLISIS REALIZADOS	
Análisis control	78
Análisis completo RD 3/2023	18
Análisis rutina ampliado	567
Análisis rutina	158
Análisis caract. redes	18
Análisis grifo del consumidor	64
Legionella	120
Estudio de la radioactividad	6
Lista de observación	1
Total Análisis 2025	**1.029**

Monitorización microbiológica y físico-química.

Certificación ISO 22000

Garantizamos que el agua es un producto inocuo y con total garantía sanitaria.

- Cumplimiento exhaustivo de la legislación vigente.
- Sistema de Trazabilidad completo
- Identificación sistemática de riesgos potenciales y establecimiento de medidas preventivas en cada etapa

Control del agua en grifo del consumidor

Agamed ha ampliado los controles que lleva a cabo en el agua que suministra mediante el programa "control de agua en grifo del consumidor". Este programa consiste en tomar muestras dobles, es decir, tomar una primera muestra del agua de la red antes de la entrada a las instalaciones particulares y otra muestra directamente de los grifos en viviendas particulares, edificios públicos y empresas. Estas muestras se analizan y se comparan para detectar posibles anomalías de las instalaciones interiores (tuberías interiores, depósitos comunitarios, etc).

Esta campaña se hace con muestras representativas a través de personas voluntarias y sin coste adicional alguno para el cliente. El control del agua en grifo es una exigencia legal del R.D. 3/2023 y que hemos impulsado para mejorar el servicio de agua potable municipal. Durante el 2025 se han cumplido las campañas voluntarias de control del agua en grifo del consumidor y se han realizado 33 análisis dobles.

Objetivos de la campaña



Identificar la calidad del agua en grifos de hogares y empresas.



Conocer el estado de las instalaciones interiores y detectar deficiencias.



Complementar la caracterización de la calidad en la red y corregir deficiencias.

[ISO 22000]

Agamed tienen la certificación de la norma ISO 22000, Sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria, en el ámbito de la distribución del agua potable.

Seguimiento de calidad del agua suministrada a través del portal de Servicio de Información Nacional de Aguas de Consumo

Catas de agua: Descubriendo la Calidad del Grifo

Agamed organiza catas de aguas a ciegas para dar a conocer las cualidades organolépticas del agua del grifo y romper falsos mitos frente a otras procedencias.

Fases de la Cata

1. Análisis Visual: Brillo, fluidez, color y limpieza.

2. Análisis Olfativo: Fragancias y frescura. Se valora la presencia de cloro para garantizar la desinfección.

3. Análisis Gustativo: Valoración de sabores dulces, salados, ácidos o amargos.

Los participantes comparan aguas osmotizadas, embotelladas y de red, valorando positivamente el agua de sus hogares.



Buen Gobierno y gestión ética

Agamed promueve el máximo respeto y conducta íntegra con profesionales, clientes y proveedores.

La empresa es consciente de su impacto y actúa de forma respetuosa con el medio ambiente y la comunidad.

Código ético

Establece directrices para un comportamiento ético y transparente, complementado con políticas y protocolos.

Código anticorrupción

Principios para prohibir la corrupción y asegurar el cumplimiento de reglamentaciones y mejores prácticas.

Canal ético

Procedimiento confidencial y anónimo para comunicar al Compliance Officer actuaciones inapropiadas o incumplimientos.



Compromiso al más alto nivel

El Consejo de Administración y la Dirección gestionan la ética a través de un órgano de supervisión autónomo.

Un responsable vela por el despliegue de valores y la resolución de dudas en la sociedad.



Políticas

Relaciones con autoridades

Determina la relación con funcionarios públicos en cuanto a regalos e influencia.

Sector privado y conflictos

Protocolos de actuación con clientes y proveedores para evitar conflictos de interés.

Ambiental y Calidad de Aguas

Cumplimiento de normativa de protección ambiental en diferentes vectores.

Patrocinio y Colaboración

Criterios de actuación en propuestas de mecenazgo y proyectos.

Seguridad de la Información (TIC)

Garantiza integridad y confidencialidad de datos y sistemas de información.

Cumplimiento Fiscal

Estricto cumplimiento de obligaciones tributarias según la normativa.

Ética y Cumplimiento Penal

Buenas prácticas comerciales, privacidad del canal ético y modelo de prevención penal.

Conflictos de Interés

Gestión de conflictos en los que puedan incurrir profesionales de la sociedad.



Reporte a los grupos de interés

El Consejo de Administración gestiona riesgos mediante el Compliance Officer.

Funciones: asesoramiento, investigación e informe anual presentado al Consejo.

Enfoque de precaución

Anualmente se identifican, evalúan y priorizan los riesgos a los que está sometida la compañía y se elabora el **mapa de riesgos** del Grupo. Este documento refleja riesgos y oportunidades desde una perspectiva integral: medio ambiente, sociedad, gobernanza y estrategia.

Los riesgos se clasifican en: **Estratégicos, Financieros y Operativos**.

Agamed cuenta con certificaciones que establecen sistemáticas para responder a riesgos de inocuidad, continuidad de negocio, seguridad y salud, y gestión ambiental.

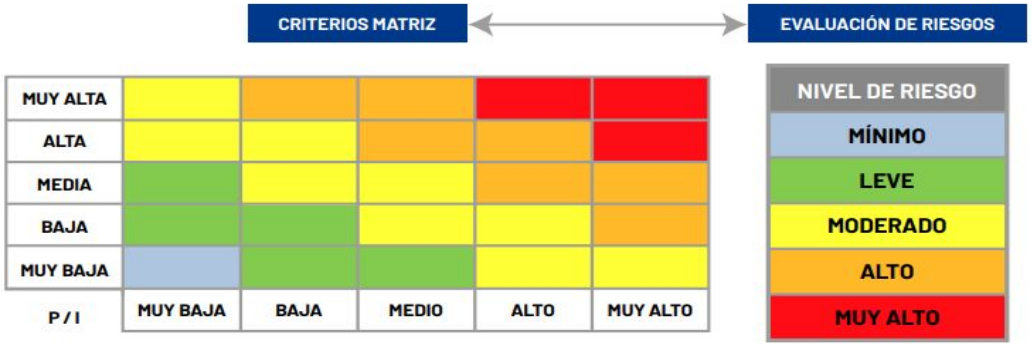
Disponemos de procedimientos propios para la gestión de riesgos del sistema de gestión con carácter general.



Mapa de riesgos

Identifica actividades donde pueden cometerse delitos penales dentro del modelo de prevención.

Análisis dinámico y continuo por área para identificar **Riesgo Inherente y Residual**, estableciendo controles para su mitigación.



Riesgos laborales

La identificación y evaluación de los riesgos laborales se realizan por instalaciones y por puestos de trabajo. Tras la detección del riesgo y su valoración se incluyen las medidas correctoras propuestas para eliminarlo o minimizarlo, la planificación de su resolución por el responsable y la asignación de los recursos humanos y financieros necesarios. En estos documentos se describen las acciones normativas comunes para todos los centros de trabajo, así como las actividades desempeñadas por los distintos puestos de trabajo. Asimismo, se describe la metodología de evaluación aplicada y los criterios de evaluación empleados.

El procedimiento de "Evaluación inicial de riesgos y planificación de la actividad preventiva" es una herramienta de gestión preventiva básica para cumplir con el compromiso de mejora continua, siendo actualizada cuando se presenten determinadas circunstancias, como son:

- **Modificación de condiciones de trabajo.**
- **Resultados de las de las investigaciones de accidentes y enfermedades profesionales.**
- **Controles ambientales periódicos.**
- **Nuevos criterios de evaluación.**
- **Disposición específica.**

Revisión cada 5 años con el método FINE por personal técnico.

Comunicación y Cultura SSL

Protocolos de investigación y gestión de eventos de seguridad para control preventivo.

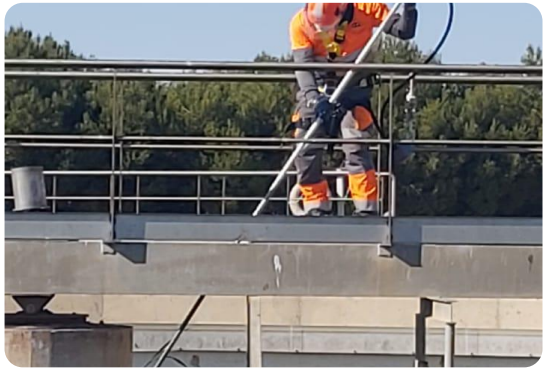
La Política favorece la Cultura Justa y el escalado espontáneo de eventos.

Mecanismos de protección:

- Delegados de PRL y Comités SSL.
- Paralización de actividad ante riesgo grave (Art. 21 Ley PRL).

ISO 45001: "La plantilla debe ser sensibilizada para alejarse de peligros inminentes".

ISO 45001



Digitalización Permisos de Trabajo para contratistas

Los Permisos de Trabajo (PDT) son barreras preventivas que tienen por objetivo asegurar, mediante medidas técnicas y organizativas, el control de riesgos mayores para la seguridad y la salud vinculados a la interacción entre operaciones, instalaciones y su entorno.

Para la digitalización de los permisos de trabajo, se ha desarrollado una herramienta llamada PROSAFETY con el objetivo de facilitar el cumplimiento del deber in vigilando por parte de la empresa a la hora de gestionar y cumplimentar los diferentes PDT necesarios para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.

Esta herramienta comienza a utilizarse entre trabajadores propios y actualmente el objetivo es ampliar su utilización a las contratas y sus trabajadores con motivo de una visión única y compartida así como simplificación de la gestión.

Derechos humanos

Para Agamed el respeto a los demás constituye uno de los principios éticos fundamentales, por lo que otorgamos una importancia especial al respeto en el desarrollo de nuestras actividades, siguiendo la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

Este compromiso se sustenta en la Política de Derechos Humanos de Agbar, el **Código de Conducta de Agamed**, la agenda de Naciones Unidas (Pacto Mundial) y nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible.

La debida diligencia se asegura mediante políticas de gestión, identificación de riesgos, canales de diálogo y el buzón **codigoetico@agamed.es**.

Gestión de Riesgos

Identificamos riesgos y amenazas en ámbitos de derechos humanos, sociales y medioambientales. El perímetro incluye tanto el cumplimiento interno como el de nuestros proveedores. No se han detectado riesgos significativos en la última evaluación.

Derechos Humanos y Plantilla

Nos comprometemos a respetar los derechos de nuestra plantilla según estándares de la OIT. Requerimos a nuestros profesionales el respeto de los mismos e informamos a los socios de nuestra política vigente.



Compromiso con las Personas

Normativa y Valores Corporativos

Alineados con la Declaración OIT, garantizamos la libertad sindical, negociación colectiva y eliminamos cualquier forma de trabajo forzoso o infantil. El **100% de la plantilla** está bajo convenio colectivo.

Nuestro **Código de Conducta** fomenta el respeto, la cortesía y condena el acoso. Iniciativas como el **Programa de Hábitos Saludables** y **Smart Working** potencian la flexibilidad y el bienestar físico y emocional.

Favorecemos la inserción de colectivos en riesgo de exclusión y la formación dual para estudiantes.

Derechos Humanos en la Cadena de Valor

Como parte de la comunidad **Achilles**, calificamos a nuestros proveedores en el cumplimiento de DDHH, tanto en registros básicos como **Repro** para riesgos medios y altos.

- **Supplier Box:** Portal de acceso a políticas y canal de denuncias para proveedores.
- **Garantía Territorial:** Nuestros proveedores estratégicos operan en España, bajo un marco legal laboral garantista.
- **Auditorías:** Incorporamos evaluaciones de cumplimiento en DDHH y formalizamos compromisos mediante cláusulas contractuales.





SOBRE NUESTRO INFORME

Estudio de materialidad

Conceptos Clave

Un tema es material si genera riesgos u oportunidades que influyen en los flujos de efectivo y el valor empresarial a corto, medio o largo plazo.

Impactos reales o potenciales sobre las personas (incluidos DDHH) o el medio ambiente, incluyendo la cadena de valor.



Ecosistema de Interés



Doble materialidad

Enriquece la visión estratégica, evita el cortoplacismo y considera a todos los grupos de interés.

Metodología:

- Identificación de temas relevantes internos y externos.
- Definición de impactos, riesgos y oportunidades.
- Valoración cuantitativa de relevancia.
- Análisis de resultados y matriz de doble materialidad.





Aguas del Arco del Mediterráneo, S.A.
C/ Caballero de Rodas, 22
03181 Torrevieja
www.agamed.es